



RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL DE APELACIONES

EXPEDIENTE	032-2024/TRASU/STSR-PAS
MATERIA	Recurso de apelación interpuesto por la empresa AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C. contra la resolución N° 00021-2025-TRASU/PAS/OSIPTEL
ADMINISTRADO	AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.

VISTOS:

- (i) El Expediente N° 032-2024/TRASU/STSR-PAS, y;
- (ii) El recurso de apelación presentado el 28 de abril de 2025 por la empresa AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C (en adelante, AMÉRICA MÓVIL) contra la resolución N° 00021-2025-TRASU/PAS/OSIPTEL emitida por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios del OSIPTEL (en adelante, el TRASU), así como el escrito ampliatorio presentado el 19 de mayo de 2025.

I. ANTECEDENTES

- 1.1. Mediante la Carta N° 00504-STSR/2024, notificada el 20 de junio de 2024, la Secretaria Técnica de Solución de Reclamos (en adelante, la Secretaría Técnica) comunicó a AMÉRICA MÓVIL el inicio de un procedimiento administrativo sancionador (en adelante, PAS), por la presunta comisión de la infracción tipificada en el numeral 15 del Anexo 1 del Texto Único Ordenado del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones¹, (en adelante, el TUO del Reglamento de Reclamos), calificada como grave, relacionada a la suspensión en la prestación del servicio luego de presentado el reclamo y mientras el procedimiento no había concluido, en ochenta (80) casos. La presunta infracción se detectó como consecuencia de la revisión de los expedientes de queja declarados fundados o parcialmente fundados durante el periodo de julio a diciembre de 2023. Se otorgó a AMÉRICA MÓVIL el plazo de quince (15) días hábiles para que presente descargos.
- 1.2. La empresa operadora, mediante el escrito N° DMR-CE-2143-24 recibido el 5 de julio de 2024, solicitó a la Secretaría Técnica se le remita información respecto de determinados expedientes, así como que el cómputo del plazo otorgado mediante la carta N° 00504-STSR/2024 sea contabilizado a partir del día siguiente de remitida la información solicitada.
- 1.3. Posteriormente, AMÉRICA MÓVIL, a través del escrito N° DMR-CE-N° 2232/24, recibido el 11 de julio de 2024, manifestó que, al no habersele

¹ Aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 099-2022-CD-OSIPTEL



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



remitido la información requerida, se habrían vulnerado sus derechos de defensa, debido procedimiento y derecho de petición administrativa.

- 1.4. A través de la carta N° 0582-STSR/2024 notificada el 16 de julio de 2024, la Secretaría Técnica precisó a AMÉRICA MÓVIL que la información alcanzada sobre el cumplimiento de las resoluciones emitidas en cada expediente fue remitida oportunamente con la carta N° 00504-STSR/2024. Sin perjuicio de ello, se atendió la solicitud de información requerida y se concedió el plazo de quince (15) días hábiles para la presentación de sus descargos, el mismo que sería contabilizado desde el día siguiente de la recepción de esta última carta.
- 1.5. Con fecha 17 de julio de 2024, mediante carta N° 5088-STSR/2024 notificada el mismo día, la Secretaría Técnica rectificó un error material contenido en la carta N° 504-STSR/2024 en cuanto a la infracción tipificada en el numeral 22 del Anexo N° 1 del Régimen de Infracciones y Sanciones del TUO del Reglamento de Reclamos, precisando que la infracción se encuentra recogida en el numeral 15 del Anexo N° 1 del Régimen de Infracciones y Sanciones del TUO del Reglamento de Reclamos.
- 1.6. La empresa operadora, a través del escrito N° DMR/CE/N° 2447/24, recibido el 8 de agosto de 2024, solicitó información sobre diez (10) casos imputados, por lo que requirió un plazo adicional de veinte (20) días hábiles computados a partir del día hábil siguiente de la entrega de la documentación solicitada para presentar descargos.
- 1.7. Mediante la carta N° 661-STSR/2024 notificada el 13 de agosto de 2024, la Secretaría Técnica remitió la información solicitada y otorgó la ampliación de plazo de veinte (20) días hábiles adicionales, contados a partir del día siguiente de la recepción de dicha comunicación.
- 1.8. AMÉRICA MÓVIL, a través del escrito N° DMR/CE/N° 2866/24 recibido el 11 de septiembre de 2024, presentó sus descargos al inicio del PAS.
- 1.9. A través de la Carta N° 00123-STSR/2025, notificada el 7 de febrero de 2025, la Secretaría Técnica puso en conocimiento de AMÉRICA MÓVIL el Informe Final de Instrucción N° 00012-STSR/2025, otorgándole el plazo de cinco (5) días hábiles para formular sus descargos.
- 1.10. AMÉRICA MÓVIL, mediante el escrito DMR/CE/N°493/25 recibido el 17 de febrero del 2025, presentó sus descargos al Informe Final de Instrucción.
- 1.11. El 20 de febrero de 2025, se notificó a AMÉRICA MÓVIL la resolución N° 00015-2025-TRASU/PAS/OSIPTEL (en adelante, la RESOLUCIÓN 15), documento por medio del cual el TRASU resolvió:

***“Artículo 1º. - ARCHIVAR el presente procedimiento administrativo sancionador, seguido a AMÉRICA MÓVIL DEL PERÚ S.A.C por la imputación de la comisión de la infracción grave tipificada en el numeral 15 del Anexo 1 Régimen de Infracciones y Sanciones del Texto Único Ordenado del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, respecto de los siete (7) expedientes de quejas que se detallan a continuación:
(...)***

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de
Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados
Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento
y la autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en:
<https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



Artículo 2°. - **DECLARAR** la responsabilidad administrativa de la empresa AMÉRICA MÓVIL al haber incurrido en la comisión de la infracción grave tipificada en el numeral 15 del Anexo N° 1 del Régimen de Infracciones y Sanciones del TUO del Reglamento de Reclamos, toda vez que, en setenta y tres (73) casos suspendió el servicio luego de presentado el reclamo y mientras el procedimiento no había concluido, contenidos en los siguientes expedientes:

(...)

Artículo 3°. - **SANCIONAR** a AMÉRICA MÓVIL DEL PERÚ S.A.C. con una multa ascendente a sesenta y ocho y 30/100 (68.3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) por la comisión de la infracción grave tipificada en el numeral 15 del Anexo 1 Régimen de Infracciones y Sanciones del TUO del Reglamento de Reclamos, de conformidad con el análisis efectuado en el Anexo II, que acompaña la presente Resolución (...)"

- 1.12. AMÉRICA MÓVIL, a través del escrito N° DMR/CE/N°750/25 recibido el 13 de marzo de 2025, interpuso recurso de reconsideración contra la RESOLUCIÓN 15.
- 1.13. En atención a ello, por medio de la resolución N° 00021-2025-TRASU-PAS/OSIPTEL (en adelante, la RESOLUCIÓN 21), el TRASU resolvió lo siguiente:

"Artículo 1°. – Declarar **PARCIALMENTE FUNDADO** el Recurso de Reconsideración interpuesto por AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C. contra la Resolución N° 00015-2025-TRASU/PAS/OSIPTEL del 20 de febrero de 2025 emitida por la Sala Colegiada de Sanciones del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios y, en consecuencia:

- (i) **ARCHIVAR** el presente procedimiento administrativo sancionador, respecto a veintiún (21) casos asociados a los detallados en el **Anexo I**; de conformidad a los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución.
 - (ii) **MODIFICAR** el monto de la multa impuesta a través de la Resolución N° 00015-2025-TRASU/PAS/OSIPTEL del 20 de febrero de 2025 de sesenta y ocho y 30/100 (68,3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) a cuarenta y ocho y 06/100 (48,6) UIT; por cuanto AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C. ha incurrido en la comisión de la infracción leve tipificada en el numeral 15 del Anexo I del Texto Único Ordenado del Reglamento de Reclamos, en cincuenta y dos (52) casos; de conformidad a los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente resolución (...)"
- 1.14. Mediante el escrito N° DMR/CE/N°1210/25 recibido el 28 de abril de 2025, AMÉRICA MÓVIL interpuso recurso de apelación contra la RESOLUCIÓN 21.
 - 1.15. Finalmente, a través del escrito N° DMR/CE/N°1421/25 recibido el 19 de mayo de 2025, la empresa operadora presentó una ampliación del recurso de apelación.

II. VERIFICACIÓN DE REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD Y PROCEDENCIA



De conformidad con el artículo 27 del Reglamento General de Infracciones y Sanciones² (en adelante, RGIS) y los artículos 218 y 220 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General³ (en adelante, el TUO de la LPAG), corresponde admitir y dar trámite al recurso de apelación interpuesto por AMÉRICA MÓVIL, al haberse cumplido los requisitos de admisibilidad y procedencia contenidos en las citadas disposiciones.

III. ANÁLISIS DEL RECURSO DE APELACIÓN

Respecto de los argumentos formulados por AMÉRICA MÓVIL corresponde manifestar lo siguiente:

3.1 Respecto de la vulneración a los principios de legalidad, debido procedimiento, verdad material, *Non Bis In Idem*, presunción de licitud, culpabilidad, razonabilidad y proporcionalidad.

AMÉRICA MÓVIL alega que la primera instancia la sancionó por el presunto incumplimiento de cincuenta y dos (52) expedientes de queja, bajo un análisis inadecuado de los hechos, lo cual implicaría una grave vulneración a los principios de legalidad, debido procedimiento, verdad material, *Non Bis In Idem*, presunción de licitud, culpabilidad, razonabilidad y proporcionalidad.

Al respecto, es oportuno precisar que AMÉRICA MÓVIL ha presentado argumentos y ofrecido pruebas en su recurso de apelación, únicamente respecto de treinta y seis (36) expedientes de queja. En atención a ello, se procederá a efectuar el análisis de cada uno de los referidos casos en el siguiente cuadro:

N°	EXPEDIENTE	ANÁLISIS DEL TRIBUNAL DE APELACIONES
1	0030531-2023-TRASU-ST-RQJ	El usuario presentó el reclamo N° 230430606 por facturación en fecha 27/11/2023, por lo que la empresa tenía hasta el 19/12/2023 para resolver. Con fecha 29/11/2023 la empresa operadora emitió la resolución que atendió el reclamo, la misma que fue notificada el 30/11/2023, lo que otorgaba al usuario plazo para apelar hasta el 27/12/2023. La suspensión del servicio ocurrió el 18/12/2023, es decir, mientras el procedimiento de reclamo se encontraba en trámite aún, siendo reactivado el 20/12/2023. Argumentos de la empresa operadora La empresa operadora en su recurso de apelación alegó que el servicio fue suspendido por circunstancias extraordinarias, siendo reactivado el 20/12/2023, según acredita en el documento "Histórico de Cortes y Reactivaciones". Además, indicó que realizó el ajuste correspondiente por los días en los que el servicio fue suspendido. Por otro lado, indica que la suspensión y reconexión del

² Aprobado con Resolución N° 087-2013-CD/OSIPTEL y modificatorias.

³ Aprobado por Decreto Supremo N° 00004-2019-JUS.



N°	EXPEDIENTE	ANÁLISIS DEL TRIBUNAL DE APELACIONES
		servicio fue realizada antes del inicio del procedimiento sancionador, por lo que, en aplicación de los principios de legalidad, razonabilidad y proporcionalidad, correspondería aplicar la eximente de responsabilidad por subsanación voluntaria o alguna atenuante. Análisis del Tribunal de Apelaciones Al respecto, la empresa operadora no presentó medios probatorios que acrediten que el servicio fue suspendido de manera justificada, dado que procedió a suspender el servicio luego de presentado el reclamo y mientras el procedimiento no había concluido, contraviniendo lo dispuesto en el artículo 30 del TUO del Reglamento de Reclamos.
2	0023688-2023-TRASU-ST-RQJ	El usuario presentó el reclamo N° 230214864 por facturación en fecha 8/07/2023, por lo que la empresa tenía hasta el 8/08/2023 para resolver. Con fecha 7/08/2023, la empresa operadora emitió la resolución que atendió el reclamo, la misma que fue notificada el 8/08/2023, lo que otorgaba al usuario plazo para apelar hasta el 29/08/2023. La suspensión del servicio ocurrió el 14/08/2023, es decir, mientras el procedimiento se encontraba en trámite aún, siendo reactivado el 16/08/2023. Argumentos de la empresa operadora La empresa operadora en su recurso de apelación alegó que el servicio fue suspendido por circunstancias extraordinarias, siendo reactivado el 16/08/2023, según acredita en el documento "Histórico de Cortes y Reactivaciones". Además, indicó que realizó el ajuste correspondiente por los días en los que el servicio fue suspendido. Por otro lado, indica que la suspensión y reconexión del servicio fue realizado antes del inicio del procedimiento sancionador, por lo que, en aplicación del principio de legalidad, razonabilidad y proporcionalidad, correspondería aplicar la eximente de responsabilidad por subsanación voluntaria o atenuante. Análisis del Tribunal de Apelaciones Al respecto, la empresa operadora no presentó medios probatorios que acrediten que el servicio fue suspendido de manera justificada, dado que procedió a suspender el servicio luego de presentado el reclamo y mientras el procedimiento no había concluido, contraviniendo lo dispuesto en el artículo 30 del TUO del Reglamento de Reclamos.
3	0023691-2023-TRASU-ST-RQJ	El usuario presentó el reclamo N° 230254697 en fecha 31/07/2023 por la facturación incluida en el recibo de junio de



N°	EXPEDIENTE	ANÁLISIS DEL TRIBUNAL DE APELACIONES
		2023, por lo que la empresa tenía hasta el 28/08/2023 para resolver. Con fecha 8/08/2023, la empresa operadora emitió la resolución que atendió el reclamo, la misma que fue notificada el 9/08/2023, lo que otorgaba al usuario plazo para apelar hasta el 30/08/2023. La suspensión del servicio ocurrió el 14/08/2023, es decir, mientras el procedimiento se encontraba en trámite administrativo, siendo reactivado el 15/08/2023. Argumentos de la empresa operadora La empresa operadora en su recurso de apelación alegó que la suspensión de 14/08/2023 fue generada de manera lícita por la falta de pago del recibo emitido el 20/07/2023, el cual formó parte del reclamo N° 230338125 presentado el 21/09/2023, siendo que, la suspensión cuestionada no fue generada por la falta de pago del recibo emitido el 20/06/2023, reclamado el 31/07/2023 mediante el código N° 230254697. Análisis del Tribunal de Apelaciones Al respecto, se advierte que el recibo emitido el 20/07/2023 fue reclamado mediante código N° 230338125 el 21/09/2023, conforme se acredita en el “Histórico de Reclamos” y, en la medida que en el “Histórico de Estado de Cuenta” no se observa pago alguno hasta la fecha de reactivación del servicio 15/08/2023, el importe reclamado en el recibo de julio de 2023 era exigible de ser cobrado por parte de la empresa operadora. En tal sentido, AMÉRICA MÓVIL acredita que se encontraba habilitada para suspender el servicio como consecuencia de la falta de pago del recibo de julio del 2023, es decir, por un recibo distinto al reclamado bajo el código N° 230254697 (recibo de junio del 2023) y, en consecuencia, acredita encontrarse dentro del supuesto de excepción previsto en el numeral 1 del artículo 30 del TUO del Reglamento de Reclamos, por lo que corresponde archivar el presente caso.
4	0023067-2023-TRASU-ST-RQJ	El usuario presentó el reclamo N° 230252066 por contratación no solicitada el 27/07/2023, por lo que la empresa tenía hasta el 25/08/2023 para resolver, sin embargo, el servicio fue suspendido el 31/07/2023, siendo reactivado el 11/08/2023. Argumentos de la empresa operadora La empresa operadora en su recurso de apelación alegó que generó la suspensión de 31/07/2023 en el marco de lo dispuesto en el numeral 1.4 del Anexo 8 de la Norma de Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de



PERÚ

Presidencia
del Consejo de MinistrosOrganismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

N°	EXPEDIENTE	ANÁLISIS DEL TRIBUNAL DE APELACIONES
		Telecomunicaciones. Análisis del Tribunal de Apelaciones Al respecto, el numeral 1.4 del Anexo 8 de la norma citada establece que <i>“la empresa operadora suspende el servicio ante la presentación del reclamo por desconocimiento de la contratación del servicio (...) La suspensión se realiza de forma inmediata, al emplear el abonado el canal telefónico presencial y en el plazo de un (1) día hábil, mediante el uso de un canal distinto.”</i>, el cual se refiere al desconocimiento por parte del usuario de la contratación de un servicio. Sin embargo, de la revisión del reclamo N° 230252066 advierte que el usuario desconoce la contratación de un equipo móvil, no del servicio contratado, por lo que la empresa operadora no acredita que el servicio fue suspendido de manera justificada, dado que procedió a suspender el servicio luego de presentado el reclamo y mientras el procedimiento no había concluido, contraviniendo lo dispuesto en el artículo 30 del TUO del Reglamento de Reclamos.
5	0030530-2023-TRASU-ST-RQJ	El usuario presentó el reclamo N° 230428604 por facturación en fecha 24/11/2023, por lo que la empresa tenía hasta el 19/12/2023 para resolver. Con fecha 30/11/2023, la empresa operadora emitió la resolución que atendió el reclamo, la misma que fue notificada el 1/12/2023, lo que otorgaba al usuario plazo para apelar hasta el 28/12/2023. La suspensión del servicio ocurrió el 18/12/2023, es decir, mientras el procedimiento se encontraba en trámite aún, siendo reactivado el 19/12/2023. Argumentos de la empresa operadora La empresa operadora en su recurso de apelación alegó que el servicio fue suspendido por circunstancias extraordinarias, siendo reactivado el 18/12/2023, según acredita en el documento “Histórico de Cortes y Reactivaciones”. Además, indicó que realizó el ajuste correspondiente por los días en los que el servicio fue suspendido. Por otro lado, indica que la suspensión y reconexión del servicio fue realizada antes del inicio del procedimiento sancionador, por lo que, en aplicación de los principios de legalidad, razonabilidad y proporcionalidad, correspondería aplicar la eximente de responsabilidad por subsanación voluntaria o alguna atenuante. Análisis del Tribunal de Apelaciones Al respecto, la empresa operadora no presentó medios

Este documento electrónico fue firmado digitalmente en el marco de la Ley N° 31720, Ley que promueve el uso de la firma electrónica y la validez jurídica de los documentos electrónicos, y sus modificaciones. La integridad del documento y la autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>

**PERÚ**Presidencia
del Consejo de MinistrosOrganismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

N°	EXPEDIENTE	ANÁLISIS DEL TRIBUNAL DE APELACIONES
		probatorios que acrediten que el servicio fue suspendido de manera justificada, dado que procedió a suspender el servicio luego de presentado el reclamo y mientras el procedimiento no había concluido, contraviniendo lo dispuesto en el artículo 30 del TUO del Reglamento de Reclamos.
6	0023635-2023-TRASU-ST-RQJ	El usuario presentó el reclamo N° 23023308 en fecha 15/07/2023, por lo que la empresa tenía hasta el 15/08/2023 para resolver. Con fecha 14/08/2023, la empresa operadora emitió la resolución que atendió el reclamo y fue notificada a la misma fecha, lo que otorgaba al usuario plazo para apelar hasta el 5/09/2023. La suspensión del servicio ocurrió el 14/08/2023 a 06:46:22 a.m., es decir, mientras el procedimiento encontraba en trámite aún, siendo reactivado el mismo día a las 04:20:50 p.m. Argumentos de la empresa operadora La empresa operadora en su recurso de apelación alegó que procedió con la suspensión de manera lícita por la falta de pago del recibo N° SB02-0101660524 de julio de 2023 por el importe pendiente de S/ 0.41 (incl. IGV), el cual tenía como fecha de vencimiento el 21/07/2023, por lo que dicho monto era exigible de ser cobrado al usuario, y que a falta de pago procedió con la suspensión el 14/08/2023. Análisis del Tribunal de Apelaciones Sobre el particular, de la revisión del “Histórico de Estado de Cuenta” se advierte que el recibo de julio de 2023 fue emitido por S/ 95.23 (incl. IGV) y en el reclamo cuestionó S/ 47.62 (incl. IGV), siendo que el usuario realizó el pago S/ 47.20 (incl. IGV) en fecha 15/07/2023, quedando pendiente de pago un monto de S/ 0.41 (incl. IGV). En consecuencia, la empresa operadora acredita que se encontraba habilitada a suspender el servicio con fecha 14/08/2023, dado que no se efectuó el pago total del importe no reclamado, a la fecha de vencimiento del recibo emitido en julio de 2023, esto es, el 21/07/2023. Por lo tanto, considerando que la empresa operadora se encontraba dentro del supuesto de excepción previsto en el numeral 2 del artículo 30 del TUO del Reglamento de Reclamos, corresponde archivar el presente caso.
7	0023656-2023-TRASU-ST-RQJ	El usuario presentó el reclamo N° 230196934 en fecha 28/06/2023 por la facturación incluida en el recibo de junio de 2023, por lo que la empresa operadora tenía hasta el

Este documento es una copia electrónica firmada en el marco de la Ley N° 31720, que promueve el uso de firmas y sellos electrónicos, y sus modificaciones. La integridad del documento y la autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>

**PERÚ**Presidencia
del Consejo de MinistrosOrganismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

N°	EXPEDIENTE	ANÁLISIS DEL TRIBUNAL DE APELACIONES
		21/07/2023 para resolver. Con fecha 20/07/2023, la empresa operadora emitió la resolución que atendió el reclamo, la misma que fue notificada el 27/07/2023, lo que otorgaba al usuario plazo para apelar hasta el 18/08/2023. La suspensión del servicio ocurrió el 11/08/2023, es decir, mientras el procedimiento se encontraba en trámite administrativo, siendo reactivado el 15/08/2023. Argumentos de la empresa operadora La empresa operadora en su recurso de apelación alegó que la suspensión del 11/08/2023 fue generada de manera lícita por la falta de pago del recibo emitido el 19/05/2023 el cual fue reclamado, por lo que la suspensión cuestionada no fue generada por la falta de pago del recibo emitido el 19/06/2023, reclamado el 28/06/2023 mediante el código N° 230196934. Por otro lado, indica que los hechos materia de imputación en el expediente N° 0023668-2023/TRASU/ST-RQJ son los mismos que los recogidos en la imputación del expediente N° 0023656-2023/TRASU/ST-RQJ, lo cual vulnera el principio de <i>Non Bis In Ídem</i>. Análisis del Tribunal de Apelaciones Al respecto, se advierte que el recibo emitido el 19/05/2023 no fue materia de algún procedimiento de reclamo, conforme se acredita en el “Histórico de Reclamos” y, en la medida que en el “Histórico de Estado de Cuenta” no se observa pago alguno hasta la fecha 28/06/2023, esto es, después del vencimiento del recibo de 19/05/2023, el importe reclamado en este recibo era exigible de ser cobrado por parte de la empresa operadora. En tal sentido, AMÉRICA MÓVIL acredita que se encontraba habilitada para suspender el servicio como consecuencia de la falta de pago del recibo de mayo del 2023, es decir, por un recibo distinto al reclamado bajo el código N° 230196934 (recibo de junio del 2023) y, en consecuencia, acredita encontrarse dentro del supuesto de excepción previsto en el numeral 1 del artículo 30 del TUO del Reglamento de Reclamos, por lo que corresponde archivar el presente caso. Por otro lado, con relación al argumento referido a la aplicación del principio de <i>Non Bis In Ídem</i>, al haberse al haberse archivado el caso conforme a lo expuesto en los párrafos anteriores, carece de fundamento pronunciarse sobre la aplicación de dicho principio en este extremo.
8	0023667-2023-TRASU-ST-RQJ	El usuario presentó el reclamo N° 230221968 por la facturación incluida en el recibo de junio de 2023 en fecha

Este documento es un documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>



N°	EXPEDIENTE	ANÁLISIS DEL TRIBUNAL DE APELACIONES
		12/07/2023, por lo que la empresa tenía hasta el 11/08/2023 para resolver. Con fecha 31/07/2023, la empresa operadora emitió la resolución que atendió el reclamo, la misma que fue notificada el 1/08/2023, lo que otorgaba al usuario plazo para apelar hasta el 22/08/2023. La suspensión del servicio ocurrió el 14/08/2023, es decir, mientras el procedimiento se encontraba en trámite administrativo, siendo reactivado el 15/08/2023. Argumentos de la empresa operadora La empresa operadora en su recurso de apelación alegó que la suspensión de 14/08/2023 fue generada de manera lícita por la falta de pago del recibo emitido el 24/07/2023 el cual formó parte del reclamo N° 230286829 presentado el 15/08/2023; por lo que la suspensión cuestionada no fue generada por la falta de pago del recibo de 24/06/2023, reclamado el 31/07/2023 mediante el código N° 230221968. Análisis del Tribunal de Apelaciones Al respecto, se advierte que el recibo emitido el 24/07/2023 fue reclamado mediante código N° 230286829 el 15/08/2023, conforme se acredita en el “Histórico de Reclamos” y, en la medida que en el “Histórico de Estado de Cuenta” no se observa pago alguno hasta después de su fecha de vencimiento el 12/08/2023, el importe reclamado en el recibo de julio de 2023 era exigible de ser cobrado por parte de la empresa operadora. En tal sentido, AMÉRICA MÓVIL acredita que se encontraba habilitada para suspender el servicio como consecuencia de la falta de pago del recibo de julio del 2023, es decir, por un recibo distinto al reclamado bajo el código N° 230221968 (recibo de junio del 2023) y, en consecuencia, acredita encontrarse dentro del supuesto de excepción previsto en el numeral 1 del artículo 30 del TUO del Reglamento de Reclamos, por lo que corresponde archivar el presente caso.
9	0023668-2023-TRASU-ST-RQJ	El usuario presentó el reclamo N° 230158045 el 26/05/2023 por la facturación incluida en el recibo de abril de 2023, por lo que la empresa operadora tenía hasta el 23/06/2023 para resolver. Con fecha 26/06/2023 (fuera de plazo), la empresa operadora emitió la resolución que atendió el reclamo, la misma que fue notificada el 30/06/2023, lo que otorgaba al usuario plazo para apelar hasta el 21/07/2023. La suspensión del servicio ocurrió el 11/08/2023 y fue reactivado el 15/08/2023.

**PERÚ**Presidencia
del Consejo de MinistrosOrganismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

N°	EXPEDIENTE	ANÁLISIS DEL TRIBUNAL DE APELACIONES
		Argumentos de la empresa operadora La empresa operadora en su recurso de apelación alegó que la suspensión de 11/08/2023 fue generada de manera lícita por la falta de pago del recibo emitido el 19/05/2023 el cual no fue reclamado, siendo que dicha suspensión no fue generada por la falta de pago del recibo de abril de 2023, reclamado el 26/05/2023 mediante el código N° 230158045. Por otro lado, indica que los hechos materia de imputación en el expediente N° 0023668-2023/TRASU/ST-RQJ son los mismos que los recogidos en la imputación del expediente N° 0023656-2023/TRASU/ST-RQJ, lo cual vulnera el principio de <i>Non Bis In Ídem</i>. Análisis del Tribunal de Apelaciones Al respecto, se advierte del “Histórico de Reclamos” que el reclamo N° 230158045 fue presentado el 26/05/2023 por la materia de facturación y cobro, por lo que, la empresa operadora tenía hasta el 23/06/2023 para resolver. Con fecha 26/06/2023 la empresa operadora emitió la resolución que atendió el reclamo, la misma que fue notificada el 30/06/2023, lo que otorgaba al usuario plazo para apelar hasta el 21/07/2023. Del “Sistema de Información para Seguimiento del TRASU” (SISTRAM) se verifica que el usuario presentó la apelación el 30/06/2023, siendo resuelta el 7/08/2023 mediante la resolución N° 0052670-2023-TRASU/OSIPTEL en el expediente N° 0019581-2023/TRASU/ST-RA y notificada al usuario el 8/08/2023, concluyéndose en esta fecha el procedimiento de reclamo. No obstante, se verifica del “Histórico de Cortes” que la suspensión del servicio imputada fue realizada el 11/08/2023, esto es, después de concluido el procedimiento de reclamo; por lo que, el supuesto de hecho analizado en el presente caso no constituye la infracción administrativa tipificada en el numeral 15 del Anexo I del Régimen de Infracciones y Sanciones del TUO del Reglamento de Reclamos y, en consecuencia, corresponde archivar el presente caso. Por otro lado, con relación al argumento referido a la aplicación del principio de <i>Non Bis In Ídem</i>, al haberse al haberse archivado el caso conforme a lo expuesto en los párrafos anteriores, carece de fundamento pronunciarse sobre la aplicación de dicho principio en este extremo.
10	0023684-2023-TRASU-ST-RQJ	El usuario presentó el reclamo N° 230259395 en fecha 1/08/2023, por lo que la empresa operadora tenía hasta el

Documento firmado digitalmente en cumplimiento de la Ley N° 27108, Ley de Firmas Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>



N°	EXPEDIENTE	ANÁLISIS DEL TRIBUNAL DE APELACIONES
		29/08/2023 para resolver y hasta el 6/09/2023 para notificar dicha resolución. La suspensión del servicio ocurrió el 15/08/2023 a 06:56:21 am, es decir, mientras el procedimiento encontraba en trámite aún, siendo reactivado el mismo día a las 12:21:31 pm. Argumentos de la empresa operadora La empresa operadora en su recurso de apelación alegó que el servicio fue suspendido por circunstancias extraordinarias, siendo reactivado el 15/08/2023, según acredita en documento "Histórico de Cortes y Reactivaciones". Además indicó que realizó el ajuste correspondiente. Por otro lado, indica que la suspensión y reconexión del servicio fue realizada antes del inicio del procedimiento sancionador, por lo que, en aplicación de los principios de legalidad, razonabilidad y proporcionalidad, correspondería aplicar la eximente de responsabilidad por subsanación voluntaria o alguna atenuante. Análisis del Tribunal de Apelaciones Al respecto, la empresa operadora no presentó medios probatorios que acrediten que el servicio fue suspendido de manera justificada, dado que procedió a suspender el servicio luego de presentado el reclamo y mientras el procedimiento no había concluido, contraviniendo lo dispuesto en el artículo 30 del TUO del Reglamento de Reclamos.
11	0023686-2023-TRASU-ST-RQJ	El usuario presentó el reclamo N° 230250370 en fecha 26/07/2023, por lo que la empresa tenía hasta el 25/08/2023 para resolver. Con fecha 16/08/2023 la empresa operadora emitió la resolución que atendió el reclamo, la misma que fue notificada el 17/08/2023, lo que otorgaba al usuario plazo para apelar hasta el 8/09/2023. La suspensión del servicio ocurrió el 15/08/2023 a las 07:01:50 am, es decir, mientras el procedimiento de reclamo se encontraba en trámite aún, siendo reactivado el mismo día a las 02:26:24 pm. Argumentos de la empresa operadora La empresa operadora en su recurso de apelación alegó que el servicio fue suspendido por circunstancias extraordinarias, siendo reactivado el 15/08/2023, según acredita en el documento "Histórico de Cortes y Reactivaciones". Además, indicó que realizó el ajuste correspondiente.



N°	EXPEDIENTE	ANÁLISIS DEL TRIBUNAL DE APELACIONES
		Por otro lado, indica que la suspensión y reconexión del servicio fue realizada antes del inicio del procedimiento sancionador, por lo que, en aplicación de los principios de legalidad, razonabilidad y proporcionalidad, correspondería aplicar la eximente de responsabilidad por subsanación voluntaria o alguna atenuante. Análisis del Tribunal de Apelaciones Al respecto, la empresa operadora no presentó medios probatorios que acrediten que el servicio fue suspendido de manera justificada, dado que procedió a suspender el servicio luego de presentado el reclamo y mientras el procedimiento no había concluido, contraviniendo lo dispuesto en el artículo 30 del TUO del Reglamento de Reclamos.
12	0023709-2023-TRASU-ST-RQJ	El usuario presentó el reclamo N° 230197154 en fecha 28/06/2023 por facturación, por lo que la empresa tenía hasta el 1/08/2023 para resolver. Con fecha 11/07/2023 la empresa operadora emitió la resolución que atendió el reclamo, la misma que fue notificada el 12/07/2023, lo que otorgaba al usuario plazo para apelar hasta el 4/08/2023. La apelación fue presentada el 15/07/2023, siendo resuelta en el expediente N° 0021251-2023/TRASU/ST-RA el 31/08/2023. La suspensión del servicio ocurrió el 14/08/2023, es decir, mientras el procedimiento de reclamo se encontraba en trámite aún, siendo reactivado el 16/08/2023. Argumentos de la empresa operadora La empresa operadora en su recurso de apelación alegó que el servicio fue suspendido por circunstancias extraordinarias, siendo reactivado el 16/08/2023, según acredita en el documento "Histórico de Cortes y Reactivaciones". Además, indicó que realizó el ajuste correspondiente por los días en los que el servicio fue suspendido. Por otro lado, indica que la suspensión y reconexión del servicio fue realizada antes del inicio del procedimiento sancionador, por lo que, en aplicación de los principios de legalidad, razonabilidad y proporcionalidad, correspondería aplicar la eximente de responsabilidad por subsanación voluntaria o alguna atenuante. Análisis del Tribunal de Apelaciones Al respecto, la empresa operadora no presentó medios probatorios que acrediten que el servicio fue suspendido de manera justificada, dado que procedió a suspender el servicio luego de presentado el reclamo y mientras el procedimiento no había concluido, contraviniendo lo dispuesto en el artículo 30

**PERÚ**Presidencia
del Consejo de MinistrosOrganismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

N°	EXPEDIENTE	ANÁLISIS DEL TRIBUNAL DE APELACIONES
		del TUO del Reglamento de Reclamos.
13	0024416-2023-TRASU-ST-RQJ	El usuario presentó el reclamo N° 23028920 en fecha 16/08/2023 por migración del servicio, por lo que la empresa tenía hasta el 14/09/2023 para resolver. Con fecha 31/08/2023 la empresa operadora emitió la resolución que atendió el reclamo, la misma que fue notificada el 01/09/2023, lo que otorgaba al usuario plazo para apelar hasta el 22/09/2023. La suspensión del servicio ocurrió el 01/09/2023 a las 06:32:44 am, es decir, mientras el procedimiento de reclamo se encontraba en trámite aún, siendo reactivado el mismo a las 08:27:39 am. Argumentos de la empresa operadora La empresa operadora en su recurso de apelación alegó que procedió con la suspensión de manera lícita por la falta de la totalidad del pago del recibo N° SB02-0106021121 de agosto de 2023, el cual tenía como fecha de vencimiento el 19/08/2023, por lo que dicho monto era exigible de ser cobrado al usuario, y que, a falta de pago procedió con la suspensión el 1/09/2023. Análisis del Tribunal de Apelaciones Sobre el particular, de la revisión del “Histórico de Estado de Cuenta” se advierte que el recibo de agosto de 2023 fue emitido por S/ 74.90 (incl. IGV) y que el importe reclamado de S/ 4.99 (incl. IGV), siendo que el usuario realizó el pago parcial S/ 69.86 (incl. IGV) en fecha 19/08/2023, quedando pendiente un monto de S/ 0.05 (incl. IGV). En consecuencia, la empresa operadora acredita que se encontraba habilitada a suspender el servicio con fecha 1/09/2023, dado que no se efectuó el pago del importe total no reclamado a la fecha de vencimiento del recibo emitido en agosto de 2023, esto es, el 19/08/2023. Por lo tanto, considerando que la empresa operadora se encontraba dentro del supuesto de excepción previsto en el numeral 2 del artículo 30 del TUO del Reglamento de Reclamos, corresponde archivar el presente caso.
14	0024418-2023-TRASU-ST-RQJ	El usuario presentó el reclamo N° 230250808 en fecha 26/07/2023 por la facturación incluida en el recibo de junio de 2023, por lo que, la empresa operadora tenía hasta el 25/08/2023 para resolver y hasta el 4/09/2023 para notificar dicha resolución. Con fecha 1/08/2023, la empresa operadora emitió la resolución que atendió el reclamo, no obstante, no obra su cargo de notificación válido al usuario en el

Documento electrónico firmado digitalmente el 16/08/2023 a las 16:00:00 por el usuario N° 23028920, Ley de Firmas Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>

**PERÚ**Presidencia
del Consejo de MinistrosOrganismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

N°	EXPEDIENTE	ANÁLISIS DEL TRIBUNAL DE APELACIONES
		expediente. La suspensión del servicio ocurrió el 14/08/2023 a las 06:35:37 am, es decir, mientras el procedimiento encontraba en trámite aún, siendo reactivado el mismo día a las 07:51:54 pm. Argumentos de la empresa operadora La empresa operadora en su recurso de apelación alegó que la suspensión de 14/08/2023 fue generada de manera lícita por la falta de pago del recibo emitido el 11/05/2023, el cual formó parte del reclamo N° 230357939 presentado el 6/10/2023, siendo que, la suspensión cuestionada no fue generada por la falta de pago del recibo emitido el 11/06/2023, reclamado el 26/07/2023 mediante el código N° 230250808. Análisis del Tribunal de Apelaciones Al respecto, se advierte que el recibo emitido el 11/05/2023 fue reclamado mediante código N° 230357939 el 6/10/2023, conforme se acredita en el “Histórico de Reclamos” y, en la medida que en el “Histórico de Estado de Cuenta” no se observa pago alguno respecto a dicho recibo, el importe reclamado en el recibo de mayo de 2023 era exigible de ser cobrado por parte de la empresa operadora. En tal sentido, AMÉRICA MÓVIL acredita que se encontraba habilitada para suspender el servicio como consecuencia de la falta de pago del recibo de mayo del 2023, es decir, por un recibo distinto al reclamado bajo el código N° 230250808 (recibo de junio del 2023) y, en consecuencia, acredita encontrarse dentro del supuesto de excepción previsto en el numeral 1 del artículo 30 del TUO del Reglamento de Reclamos, por lo que corresponde archivar el presente caso.
15	0024468-2023-TRASU-ST-RQJ	El usuario presentó el reclamo N° 230306784 en fecha 1/09/2023, por lo que, la empresa operadora tenía hasta el 29/09/2023 para resolver y hasta el 6/10/2023 para notificar dicha resolución. La suspensión del servicio ocurrió el 4/09/2023 a las 11:19:31 am, es decir, mientras el procedimiento se encontraba en trámite aún, siendo reactivado el mismo día a las 07:43:57 pm. Argumentos de la empresa operadora La empresa operadora en su recurso de apelación alegó que el servicio fue suspendido por circunstancias extraordinarias, siendo reactivado el 4/09/2023, según acredita en el documento “Histórico de Cortes y Reactivaciones”. Además, indicó que realizó el ajuste correspondiente.

Este documento es una copia digital firmada digitalmente el 14/08/2023 a las 06:35:37 am, es decir, mientras el procedimiento encontraba en trámite aún, siendo reactivado el mismo día a las 07:51:54 pm. La integridad del documento puede ser verificada en: <https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>



N°	EXPEDIENTE	ANÁLISIS DEL TRIBUNAL DE APELACIONES
		Por otro lado, indica que la suspensión y reconexión del servicio fue realizada antes del inicio del procedimiento sancionador, por lo que, en aplicación de los principios de legalidad, razonabilidad y proporcionalidad, corresponde aplicar la eximente de responsabilidad por subsanación voluntaria o alguna atenuante. Análisis del Tribunal de Apelaciones Al respecto, la empresa operadora no presentó medios probatorios que acrediten que el servicio fue suspendido de manera justificada, dado que procedió a suspender el servicio luego de presentado el reclamo y mientras el procedimiento había concluido, contraviniendo lo dispuesto en el artículo 30 del TUO del Reglamento de Reclamos.
16	0024504-2023-TRASU-ST-RQJ	El usuario presentó el reclamo N° 230301606 en fecha 28/08/2023 por la facturación incluida en el recibo de julio de 2023, por lo que, la empresa operadora tenía hasta el 26/09/2023 para resolver y hasta el 3/10/2023 para notificar dicha resolución. La suspensión del servicio ocurrió el 4/09/2023 a las 05:44:42 am, es decir, mientras el procedimiento se encontraba en trámite aún, siendo reactivado el mismo día a las 11:56:48 pm. Argumentos de la empresa operadora La empresa operadora en su recurso de apelación alegó que, procedió con la suspensión de manera lícita por la falta de pago del recibo N° SB02-0098853944 de junio del 2023, el cual formó parte del reclamo N° 230210867, y si bien, conforme al Histórico de Reclamos dicho recibo fue cuestionado el 6/07/2023, el usuario contaba hasta el 17/08/2023 para para impugnar la resolución que resolvió su reclamo, sin embargo, el usuario presentó su recurso de apelación el 28/08/2023, es decir, de manera extemporánea, por lo que, la resolución quedó firme y, por consiguiente, el monto del recibo N° SB02-0098853944 de junio del 2023 fue liberado y exigible de ser cobrado por la empresa operadora desde el 17/08/2023. Complementariamente, en el documento “Histórico de Estado de Cuenta” no se registra el pago de la totalidad del importe facturado en el recibo de junio de 2023 a la fecha de su vencimiento. Análisis del Tribunal de Apelaciones De los medios probatorios elevados, AMÉRICA MÓVIL



N°	EXPEDIENTE	ANÁLISIS DEL TRIBUNAL DE APELACIONES
		acredita que se encontraba habilitada para suspender el servicio como consecuencia de la falta de pago del recibo de junio del 2023, es decir, por un recibo distinto al reclamado bajo el código N° 230301606 y, en consecuencia, acredita encontrarse dentro del supuesto de excepción previsto en numeral 1 del artículo 30 del TUO del Reglamento de Reclamos, por lo que corresponde archivar el presente caso.
17	0024547-2023-TRASU-ST-RQJ	El usuario presentó el reclamo N° 230268768 en fecha 8/08/2023, por lo que, la empresa operadora tenía hasta 6/09/2023 para resolver y hasta el 13/09/2023 para notificar dicha resolución. Con fecha 21/08/2023, la empresa operadora emitió la resolución que atendió el reclamo, obstante, no obra su cargo de notificación al usuario en expediente. La suspensión del servicio ocurrió el 14/08/2023 a las 06:40:14 am, es decir, mientras el procedimiento se encontraba en trámite aún, siendo reactivado el mismo día a las 12:32:10 pm. Argumentos de la empresa operadora La empresa operadora en su recurso de apelación alegó que el servicio fue suspendido por circunstancias extraordinarias, siendo reactivado el 14/08/2023, según acredita en el documento "Histórico de Cortes y Reactivaciones". Además, indicó que realizó el ajuste correspondiente. Por otro lado, indica que la suspensión y reconexión del servicio fue realizada antes del inicio del procedimiento sancionador, por lo que, en aplicación de los principios de legalidad, razonabilidad y proporcionalidad, correspondería aplicar la eximente de responsabilidad por subsanación voluntaria o alguna atenuante. Análisis del Tribunal de Apelaciones Al respecto, la empresa operadora no presentó medios probatorios que acrediten que el servicio fue suspendido de manera justificada, dado que procedió a suspender el servicio luego de presentado el reclamo y mientras el procedimiento no había concluido, contraviniendo lo dispuesto en el artículo 30 del TUO del Reglamento de Reclamos.
18	0024699-2023-TRASU-ST-RQJ	El usuario presentó el reclamo N° 230278209 en fecha 12/08/2023, por lo que la empresa tenía hasta el 17/08/2023 para resolver. Con fecha 21/08/2023 la empresa operadora emitió la resolución que atendió el reclamo, la misma que fue notificada el mismo día, lo que otorgaba al usuario plazo para apelar hasta el 12/09/2023.



N°	EXPEDIENTE	ANÁLISIS DEL TRIBUNAL DE APELACIONES
		La suspensión del servicio ocurrió el 7/09/2023, es decir, mientras el procedimiento de reclamo se encontraba en trámite aún, siendo reactivado el 23/09/2023. Argumentos de la empresa operadora La empresa operadora en su recurso de apelación alegó que el servicio fue suspendido por circunstancias extraordinarias, siendo reactivado el 23/09/2023, según acredita en documento "Histórico de Cortes y Reactivaciones". Además, indicó que realizó el ajuste correspondiente por los días en los que el servicio fue suspendido. Por otro lado, indica que la suspensión y reconexión de servicio fue realizada antes del inicio del procedimiento sancionador, por lo que, en aplicación de los principios de legalidad, razonabilidad y proporcionalidad, correspondería aplicar la eximente de responsabilidad por subsanación voluntaria o alguna atenuante. Análisis del Tribunal de Apelaciones Al respecto, la empresa operadora no presentó medios probatorios que acrediten que el servicio fue suspendido de manera justificada, dado que procedió a suspender el servicio luego de presentado el reclamo y mientras el procedimiento no había concluido, contraviniendo lo dispuesto en el artículo 30 del TUO del Reglamento de Reclamos.
19	0024908-2023-TRASU-ST-RQJ	El usuario presentó el reclamo N° 230289451 por facturación en fecha 16/08/2023, por lo que la empresa tenía hasta el 14/09/2023 para resolver. Con fecha 24/08/2023 la empresa operadora emitió la resolución que atendió el reclamo, la misma que fue notificada el 5/09/2023, lo que otorgaba al usuario plazo para apelar hasta el 22/09/2023, siendo que el usuario presentó su apelación el 12/09/2023. La suspensión del servicio ocurrió el 12/09/2023 a las 05:52:07 am, es decir, mientras el procedimiento de reclamo se encontraba en trámite aún, siendo reactivado el mismo día a la 01:01:30 pm. Argumentos de la empresa operadora La empresa operadora en su recurso de apelación alegó que el servicio fue suspendido por circunstancias extraordinarias, siendo reactivado el 12/09/2023, según acredita en el documento "Histórico de Cortes y Reactivaciones". Además, indicó que realizó el ajuste correspondiente.

Este documento es una copia digital firmada electrónicamente en el marco de la Ley N° 27102, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>



N°	EXPEDIENTE	ANÁLISIS DEL TRIBUNAL DE APELACIONES
		Por otro lado, indica que la suspensión y reconexión del servicio fue realizada antes del inicio del procedimiento sancionador, por lo que, en aplicación de los principios de legalidad, razonabilidad y proporcionalidad, corresponde aplicar la eximente de responsabilidad por subsanación voluntaria o alguna atenuante. Análisis del Tribunal de Apelaciones Al respecto, la empresa operadora no presentó medios probatorios que acrediten que el servicio fue suspendido de manera justificada, dado que procedió a suspender el servicio luego de presentado el reclamo y mientras el procedimiento no había concluido, contraviniendo lo dispuesto en el artículo del TUO del Reglamento de Reclamos.
20	0025449-2023-TRASU-ST-RQJ	El usuario presentó el reclamo N° 230318374 en fecha 7/09/2023 por incumplimiento de condiciones contractuales y calidad del servicio, por lo que la empresa tenía hasta el 12/09/2023 para resolver y hasta el 19/09/2023 para notificar la resolución. La resolución fue emitida el 12/09/2023, no obstante, no obra su cargo de notificación válido al usuario. La suspensión del servicio ocurrió el 15/09/2023, es decir, mientras el procedimiento de reclamo se encontraba en trámite aún, siendo reactivado el 27/09/2023. Argumentos de la empresa operadora La empresa operadora en su recurso de apelación alegó que la suspensión del 15/09/2023 fue generada de manera lícita por la falta de pago de la cuota de financiamiento N° FIN000008876963 emitida el 8/12/2022, la cual no fue reclamada, por lo que la suspensión cuestionada no fue generada por la falta de pago del recibo emitido el 28/07/2023, asociado al reclamo N° 230318374 presentado en fecha 7/09/2023 por el incumplimiento de condiciones contractuales. Análisis del Tribunal de Apelaciones Al respecto, se advierte que el documento de cuota de financiamiento N° FIN000008876963 no fue materia de algún procedimiento de reclamo, conforme se acredita en el "Histórico de Reclamos" y, en la medida que en el "Histórico de Estado de Cuenta" no se observa algún pago a la fecha de su vencimiento el 13/09/2023, el importe reclamado en este documento era exigible de ser cobrado por parte de la empresa operadora. En tal sentido, AMÉRICA MÓVIL acredita que se encontraba habilitada para suspender el servicio como consecuencia de la



N°	EXPEDIENTE	ANÁLISIS DEL TRIBUNAL DE APELACIONES
		falta de pago de la cuota de financiamiento N° FIN000008876963 de 8/12/2022, es decir, por un recibo distinto al reclamado bajo el código N° 230318374 (recibo de julio del 2023) y, en consecuencia, acredita encontrarse dentro del supuesto de excepción previsto en el numeral 1 del artículo 30 del TUO del Reglamento de Reclamos, por lo que corresponde archivar el presente caso.
21	0025453-2023-TRASU-ST-RQJ	El usuario presentó el reclamo N° 230305278 en fecha 31/08/2023 por las materias de calidad y facturación incluidas en el recibo de julio de 2023, por lo que, la empresa operadora tenía hasta el 5/09/2023 para resolver y hasta el 12/09/2023 para notificar dicha resolución. La suspensión del servicio ocurrió el 4/09/2023, es decir, mientras el procedimiento se encontraba en trámite aún. Argumentos de la empresa operadora La empresa operadora en su recurso de apelación alegó que la suspensión del 4/09/2023 fue generada de manera lícita por la falta de pago del recibo N° SB01-0393720060 de julio de 2023 a la fecha de su vencimiento, toda vez que el TRASU en la resolución N° 0060732-2023-TRASU/OSIPTEL del expediente N° 0025453-2023/TRASU/ST-RQJ encauzó de manera errónea las materias asociadas a la queja N° 230305278-1, considerando calidad y facturación del servicio, precisando que la materia correcta sería únicamente calidad. Análisis del Tribunal de Apelaciones Al respecto, cabe precisar que esta instancia no es la vía idónea para cuestionar lo resuelto por el TRASU mediante la resolución N° 0060732-2023-TRASU/OSIPTEL del expediente N° 0025453-2023/TRASU/ST-RQJ; sin perjuicio de ello, este Tribunal analizará el sustento del reclamo en cuestión. Ahora bien, se advierte del reclamo N° 230305278 que el usuario cuestionó la calidad del servicio y también el incremento tarifario incluido en el recibo N° SB01-0393720060, supuesto que se encuentra dentro de la materia reclamable de facturación de acuerdo con el artículo 28 del TUO de Reglamento de Reclamos, contrario a lo alegado por la empresa operadora. Bajo ese contexto, el numeral 5 del artículo 30 de la norma referida indica que la empresa puede suspender el servicio por falta de pago cuando el reclamo hubiere sido presentado o encauzado a la materia de calidad, sin embargo; en el presente caso el reclamo fue presentado por dos (2) materias, la de calidad en la prestación del servicio y facturación incluida



N°	EXPEDIENTE	ANÁLISIS DEL TRIBUNAL DE APELACIONES
		en el recibo N° SB01-0393720060. Así, el importe facturado en dicho recibo no fue exigible de pago hasta que el procedimiento de reclamo hubiese concluido, esto es, hasta el 12/09/2023 (en caso de presentarse recurso de apelación), sin embargo, suspendido el 4/09/2023. Complementariamente, se advierte que AMÉRICA MÓVIL presentó algún medio probatorio que acredite la reconexión del servicio, esto es, no existe cese de la conducta infractora. En ese sentido, la empresa operadora no presentó medios probatorios que acrediten que el servicio fue suspendido de manera justificada, dado que procedió a suspender el servicio luego de presentado el reclamo y mientras el procedimiento no había concluido, contraviniendo lo dispuesto en el artículo 30 del TUO del Reglamento de Reclamos.
22	0026165-2023-TRASU-ST-RQJ	El usuario presentó el reclamo N° 230280702 en fecha 14/08/2023 por la facturación incluida en el recibo de mayo de 2023, por lo que, la empresa operadora tenía hasta el 12/09/2023 para resolver y hasta el 19/09/2023 para notificar dicha resolución. La suspensión del servicio ocurrió el 15/08/2023 a las 07:01:29 am, es decir, mientras el procedimiento se encontraba en trámite aún, siendo reactivado el mismo día a las 11:54:39 am. Argumentos de la empresa operadora La empresa operadora en su recurso de apelación alegó que la suspensión de 15/08/2023 fue generada de manera lícita por la falta de pago del recibo N° T001- 0696427306, el cual formó parte del reclamo N° 190150962 presentado el 14/06/2019, siendo que, la suspensión cuestionada no fue generada por la falta de pago del recibo emitido el 18/05/2023, reclamado el 14/08/2023 mediante el código N° 230280702. Análisis del Tribunal de Apelaciones Al respecto, se advierte que el recibo N° T001-0696427306 emitido el 18/05/2019 fue reclamado mediante código N° 190150962 el 11/06/2019, conforme se acredita en el “Histórico de Reclamos” y, en la medida que en el “Histórico de Estado de Cuenta” no se observa pago alguno respecto a dicho recibo, el importe reclamado en el recibo N° T001-0696427306 emitido el 18/05/2019 era exigible de ser cobrado por parte de la empresa operadora.



N°	EXPEDIENTE	ANÁLISIS DEL TRIBUNAL DE APELACIONES
		Complementariamente del “Histórico de Estado de Cuenta” se advierte un saldo recurrente pendiente de pago y deudas anteriores por parte del usuario. En tal sentido, AMÉRICA MÓVIL acredita que se encontraba habilitada para suspender el servicio como consecuencia de la falta de pago del recibo N° T001- 0696427306, es decir, por un recibo distinto al reclamado bajo el código N° 230280702 (recibo de mayo del 2023) y, en consecuencia, acreditando encontrarse dentro del supuesto de excepción previsto en el numeral 1 del artículo 30 del TUO del Reglamento de Reclamos, por lo que corresponde archivar el presente caso.
23	0026259-2023-TRASU-ST-RQJ	El usuario presentó el reclamo N° 230348239 en fecha 1/09/2023, por lo que, la empresa operadora tenía hasta 4/10/2023 para resolver y hasta el 12/10/2023 para notificar dicha resolución. La suspensión del servicio ocurrió el 9/10/2023 a las 06:51:37 am, es decir, mientras el procedimiento se encontraba en trámite aún, siendo reactivado el mismo día a las 02:17:16 pm. Argumentos de la empresa operadora La empresa operadora en su recurso de apelación alegó que la suspensión del 9/10/2023 fue generada de manera lícita por la falta de pago del recibo N° SB01-0405151480 de agosto de 2023 a la fecha de su vencimiento, toda vez que el TRASU en la resolución N° 0063271-2023-TRASU/OSIPTEL del expediente N° 0026259-2023/TRASU/ST-RQJ encauzó de manera errónea las materias asociadas a la queja N° 230348239-1, considerando calidad e incumplimiento de condiciones contractuales, precisando que la materia correcta sería únicamente calidad. Análisis del Tribunal de Apelaciones Al respecto, cabe precisar que esta instancia no es la vía idónea para cuestionar lo resuelto por el TRASU mediante la resolución N° 0063271-2023-TRASU/OSIPTEL del expediente N° 0026259-2023/TRASU/ST-RQJ; sin perjuicio de ello, este Tribunal analizará el sustento del reclamo del reclamo en cuestión. Ahora bien, se advierte del reclamo N° 230348239 que el usuario cuestionó la calidad del servicio y el incumplimiento de condiciones contractuales, ofertas y promociones, materializado en el recibo N° SB01-0405151480. Bajo ese contexto, el numeral 5 del artículo 30 de la norma referida indica que la empresa puede suspender el servicio por



N°	EXPEDIENTE	ANÁLISIS DEL TRIBUNAL DE APELACIONES
		falta de pago cuando el reclamo hubiere sido presentado o encauzado a la materia de calidad, sin embargo; en el presente caso el reclamo fue presentado por dos (2) materias de calidad en la prestación del servicio e incumplimiento de condiciones contractuales, ofertas y promociones. Así, el importe facturado en el recibo N° SB01-0405151480 no fue exigible de pago hasta que el procedimiento de reclamo hubiese concluido, esto es, hasta el 12/10/2023 (en caso de no presentarse recurso de apelación), sin embargo, suspendido el 9/10/2023. En ese sentido, la empresa operadora no presentó medios probatorios que acrediten que el servicio fue suspendido de manera justificada, dado que procedió a suspender el servicio luego de presentado el reclamo y mientras el procedimiento no había concluido, contraviniendo lo dispuesto en el artículo 30 del TUO del Reglamento de Reclamos.
24	0026618-2023-TRASU-ST-RQJ	El usuario presentó el reclamo N° 230356657 en fecha 6/10/2023, por lo que, la empresa operadora tenía hasta el 7/11/2023 para resolver y hasta el 14/11/2023 para notificar dicha resolución. La empresa emitió resolución el 11/10/2023, sin embargo, no obra su cargo de notificación válido al usuario. La suspensión del servicio ocurrió el 9/10/2023 a las 06:51:50 am, es decir, mientras el procedimiento se encontraba en trámite aún, siendo reactivado el mismo día a las 02:17:35 pm. Argumentos de la empresa operadora La empresa operadora en su recurso de apelación alegó que el servicio fue suspendido por circunstancias extraordinarias, siendo reactivado el 9/10/2023, antes de la emisión de la resolución que resolvió el reclamo, según acredita en el documento "Histórico de Cortes y Reactivaciones". Además, indicó que realizó el ajuste correspondiente. Por otro lado, indica que la suspensión y reconexión del servicio fue realizado antes del inicio del procedimiento sancionador, por lo que, en aplicación del principio de legalidad, razonabilidad y proporcionalidad, correspondería aplicar la eximente de responsabilidad por subsanación voluntaria o atenuante. Análisis del Tribunal de Apelaciones Al respecto, la empresa operadora no presentó medios probatorios que acrediten que el servicio fue suspendido de manera justificada, dado que procedió a suspender el servicio luego de presentado el reclamo y mientras el procedimiento no



N°	EXPEDIENTE	ANÁLISIS DEL TRIBUNAL DE APELACIONES
		había concluido, contraviniendo lo dispuesto en el artículo 30 del TUO del Reglamento de Reclamos.
25	0026686-2023-TRASU-ST-RQJ	El usuario presentó el reclamo N° 230358675 en fecha 7/10/2023 por la facturación incluida en el recibo de septiembre de 2023, por lo que la empresa tenía hasta 23/10/2023 para resolver. Con fecha 11/10/2023 la empresa operadora emitió la resolución que atendió su reclamo, misma que fue notificada el 12/10/2023, lo que otorgaba al usuario plazo para apelar hasta el 3/11/2023. La suspensión del servicio ocurrió el 16/10/2023 a las 09:00:44 pm, es decir, mientras el procedimiento de reclamo se encontraba en trámite aún, siendo reactivado el mismo a las 09:06:44 am. Argumentos de la empresa operadora La empresa operadora en su recurso de apelación alegó que la suspensión de 16/10/2023 fue generada de manera lícita por la falta de pago del recibo emitido el 25/07/2023 el cual formó parte del reclamo N° 230297945 presentado el 24/08/2023; siendo que la suspensión cuestionada no fue generada por la falta de pago del recibo de 25/09/2023, reclamado el 7/10/2023 mediante el código N° 230358675. Análisis del Tribunal de Apelaciones Al respecto, se advierte que el recibo emitido el 25/07/2023 fue reclamado mediante código N° 230297945 el 24/08/2023, conforme se acredita en el “Histórico de Reclamos” y que este fue resuelto mediante la aplicación del silencio positivo administrativo informado al usuario el 12/10/2023, según la carta N° DAC-REC-SAP-I-12121-23, no obstante, quedaba pendiente el pago del importe no reclamado. Del “Histórico de Estado de Cuenta” no se observa pago del importe no reclamado en el recibo de julio de 2023 a la fecha de su vencimiento, 25/07/2023, por lo que, el importe reclamado en el recibo de julio de 2023 era exigible de ser cobrado por parte de la empresa operadora. En tal sentido, AMÉRICA MÓVIL acredita que se encontraba habilitada para suspender el servicio como consecuencia de la falta de pago del recibo de julio del 2023, es decir, por un recibo distinto al reclamado bajo el código N° 230358675 (recibo de septiembre del 2023) y, en consecuencia, acredita encontrarse dentro del supuesto de excepción previsto en el numeral 1 del artículo 30 del TUO del Reglamento de Reclamos, por lo que corresponde archivar el presente caso.



N°	EXPEDIENTE	ANÁLISIS DEL TRIBUNAL DE APELACIONES
26	0026775-2023-TRASU-ST-RQJ	El usuario presentó el reclamo N° 230319507 en fecha 8/09/2023, por lo que la empresa tenía hasta el 6/10/2023 para resolver. Con fecha 27/09/2023 la empresa operadora emitió la resolución que atendió el reclamo, la misma que fue notificada el 28/09/2023, lo que otorgaba al usuario plazo para apelar hasta el 20/10/2023. La suspensión del servicio ocurrió el 17/10/2023 a las 12:41:02 pm, es decir, mientras el procedimiento de reclamo se encontraba en trámite aún, siendo reactivado el mismo día a las 06:11:54 pm. Argumentos de la empresa operadora La empresa operadora en su recurso de apelación alegó que el servicio fue suspendido por circunstancias extraordinarias, siendo reactivado el 17/10/2023, según acredita en el documento "Histórico de Cortes y Reactivaciones". Además, indicó que realizó el ajuste correspondiente. Por otro lado, indica que la suspensión y reconexión del servicio fue realizada antes del inicio del procedimiento sancionador, por lo que, en aplicación de los principios de legalidad, razonabilidad y proporcionalidad, correspondería aplicar la eximente de responsabilidad por subsanación voluntaria o alguna atenuante. Análisis del Tribunal de Apelaciones Al respecto, la empresa operadora no presentó medios probatorios que acrediten que el servicio fue suspendido de manera justificada, dado que procedió a suspender el servicio luego de presentado el reclamo y mientras el procedimiento no había concluido, contraviniendo lo dispuesto en el artículo 30 del TUO del Reglamento de Reclamos.
27	0027107-2023-TRASU-ST-RQJ	El usuario presentó el reclamo N° 230294008 en fecha 21/08/2023 por la facturación incluida en el recibo de julio de 2023, por lo que la empresa tenía hasta el 19/09/2023 para resolver. Con fecha 19/09/2023 la empresa operadora emitió la resolución que atendió el reclamo, la misma que fue notificada el 22/09/2023, lo que otorgaba al usuario plazo para apelar hasta el 16/10/2023. La suspensión del servicio ocurrió el 10/10/2023 a las 08:14:05 am, es decir, mientras el procedimiento de reclamo se encontraba en trámite aún, siendo reactivado el mismo día a las 03:12:01 pm. Argumentos de la empresa operadora

Este documento electrónico puede ser verificado en:
<https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>
y la autoridad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en:
<https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>



N°	EXPEDIENTE	ANÁLISIS DEL TRIBUNAL DE APELACIONES
		La empresa operadora en su recurso de apelación alegó que la suspensión del 10/10/2023 fue generada de manera lícita por la falta de pago del recibo emitido el 28/08/2023 el cual fue reclamado, por lo que la suspensión cuestionada no fue generada por la falta de pago del recibo emitido el 28/07/2023 reclamado el 21/08/2023 mediante el código N° 230294008. Análisis del Tribunal de Apelaciones Al respecto, se advierte que el recibo emitido el 28/08/2023 fue materia de algún procedimiento de reclamo, conforme acredita en el “Histórico de Reclamos” y, en la medida que en el “Histórico de Estado de Cuenta” no se observa el pago total del importe facturado a la fecha de su vencimiento 18/09/2023, el importe de dicho recibo era exigible de ser cobrado por parte de la empresa operadora. En tal sentido, AMÉRICA MÓVIL acredita que se encontraba habilitada para suspender el servicio como consecuencia de la falta de pago del recibo de agosto del 2023, es decir, por un recibo distinto al reclamado bajo el código N° 230294008 (recibo de julio del 2023) y, en consecuencia, acredita encontrarse dentro del supuesto de excepción previsto en el numeral 1 del artículo 30 del TUO del Reglamento de Reclamos, corresponde archivar el presente caso.
28	0027465-2023-TRASU-ST-RQJ	El usuario presentó el reclamo N° 230321911 en fecha 11/09/2023, por lo que la empresa tenía hasta el 10/10/2023 para resolver. Con fecha 9/10/2023 la empresa operadora emitió la resolución que fue notificada el mismo día, lo que otorgaba al usuario plazo para apelar hasta el 30/10/2023. La suspensión del servicio ocurrió el 26/10/2023 a las 05:18:07 am, es decir, mientras el procedimiento de reclamo se encontraba en trámite aún, siendo reactivado el mismo día a las 09:31:32 pm Argumentos de la empresa operadora La empresa operadora en su recurso de apelación alegó que procedió con la suspensión de manera lícita por la falta de pago del recibo N° SB02-0107916039 de agosto de 2023 por el importe pendiente de S/ 1.29 (incl. IGV), el cual tenía como fecha de vencimiento el 6/09/2023, por lo que dicho monto era exigible de ser cobrado al usuario, y que, a falta de pago procedió con la suspensión el 26/10/2023. Análisis del Tribunal de Apelaciones Sobre el particular, de la revisión del “Histórico de Estado de Cuenta” se advierte que el recibo de agosto de 2023 fue



N°	EXPEDIENTE	ANÁLISIS DEL TRIBUNAL DE APELACIONES
		emitido por S/ 74.41 (incl. IGV) y en el reclamo se cuestionó S/ 37.21 (incl. IGV), siendo que el usuario realizó el pago S/ 36.88 (incl. IGV) en fecha 22/09/2023, quedando pendiente de pago un monto de S/ 1.29 (incl. IGV). En consecuencia, la empresa operadora acredita que se encontraba habilitada a suspender el servicio con fecha 26/10/2023, dado que no se efectuó el pago del importe reclamado, a la fecha de vencimiento del recibo emitido agosto de 2023, 6/09/2023. Por lo tanto, considerando que la empresa operadora se encontraba dentro del supuesto de excepción previsto en el numeral 2 del artículo 30 del TUO del Reglamento de Reclamos, corresponde archivar el presente caso.
29	0027588-2023-TRASU-ST-RQJ	El usuario presentó el reclamo N° 230336116 en fecha 20/09/2023 por la facturación incluida en el recibo de setiembre de 2023, por lo que la empresa tenía hasta el 19/10/2023 para resolver. Con fecha 9/10/2023 la empresa operadora emitió la resolución que atendió el reclamo, la misma que fue notificada el 10/10/2023, lo que otorgaba al usuario plazo para apelar hasta el 31/10/2023. La suspensión del servicio ocurrió el 27/10/2023 a las 06:38:11 am, es decir, mientras el procedimiento de reclamo se encontraba en trámite aún, siendo reactivado el mismo día a las 08:19:02 am. Argumentos de la empresa operadora La empresa operadora en su recurso de apelación alegó que procedió con la suspensión de manera lícita por la falta de pago del recibo N° SB02-0113040939 de setiembre de 2023 por el importe pendiente de S/ 0.96 (incl. IGV), el cual tenía como fecha de vencimiento el 30/09/2023, por lo que dicho monto era exigible de ser cobrado al usuario, y que, a falta de pago procedió con la suspensión el 27/10/2023. Análisis del Tribunal de Apelaciones Sobre el particular, de la revisión del “Histórico de Estado de Cuenta” se advierte que el recibo de setiembre de 2023 fue emitido por S/ 100.90, que el importe reclamado fue de S/ 5.00 (incl. IGV) y, siendo que el usuario realizó el pago parcial de S/ 94.94 (incl. IGV) en fecha 26/09/2023, quedó pendiente de pago un monto de S/ 0.96 (incl. IGV). En consecuencia, la empresa operadora acredita que se encontraba habilitada a suspender el servicio con fecha 27/10/2023, dado que no se efectuó el pago del total del

**PERÚ**Presidencia
del Consejo de MinistrosOrganismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

N°	EXPEDIENTE	ANÁLISIS DEL TRIBUNAL DE APELACIONES
		importe no reclamado, a la fecha de vencimiento del recibo emitido en setiembre de 2023, es decir, el 30/09/2023. Por lo tanto, considerando que la empresa operadora encontraba dentro del supuesto de excepción previsto en el numeral 2 del artículo 30 del TUO del Reglamento de Reclamos, corresponde archivar el presente caso.
30	0027603-2023-TRASU-ST-RQJ	El usuario presentó el reclamo N° 230326126 en fecha 13/09/2023, por lo que la empresa tenía hasta el 12/10/2023 para resolver. Con fecha 11/10/2023 la empresa operadora emitió la resolución que atendió el reclamo, la misma que fue notificada el 13/10/2023, lo que otorgaba al usuario plazo para apelar hasta el 6/11/2023. La suspensión del servicio ocurrió el 30/10/2023, es decir, mientras el procedimiento de reclamo se encontraba en trámite aún, siendo reactivado el 31/10/2023. Argumentos de la empresa operadora La empresa operadora en su recurso de apelación alegó que procedió con la suspensión de manera lícita por la falta de pago del recibo N° SB02-0109968612 de agosto de 2023 por el importe pendiente de S/ 0.27 (incl. IGV), el cual tenía como fecha de vencimiento el 12/09/2023, por lo que dicho monto era exigible de ser cobrado al usuario, y que, a falta de pago procedió con la suspensión el 30/10/2023. Análisis del Tribunal de Apelaciones Sobre el particular, de la revisión del “Histórico de Estado de Cuenta” se advierte que el recibo de agosto de 2023 fue emitido por S/ 45.58 (incl. IGV) y que el importe reclamado fue de S/ 30.61 (incl. IGV), siendo que el usuario realizó el pago parcial de S/ 14.70 (incl. IGV) en fecha 14/09/2023, quedó pendiente de pago un monto de S/ 0.27 (incl. IGV). En consecuencia, la empresa operadora acredita que se encontraba habilitada a suspender el servicio con fecha 30/10/2023, dado que no se efectuó el pago del total del importe no reclamado, a la fecha de vencimiento del recibo emitido en agosto de 2023, es decir, el 12/09/2023. Por lo tanto, considerando que la empresa operadora se encontraba dentro del supuesto de excepción previsto en el numeral 2 del artículo 30 del TUO del Reglamento de Reclamos, corresponde archivar el presente caso.
31	0027711-2023-TRASU-ST-RQJ	El usuario presentó el reclamo N° 230367966 en fecha 13/10/2023, por lo que la empresa tenía hasta el 13/11/2023

Documento digitalmente firmado en el marco de la Ley de Fianza y Reclamos Digitales, y sus modificaciones. La integridad del documento y la autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>

**PERÚ**Presidencia
del Consejo de MinistrosOrganismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

N°	EXPEDIENTE	ANÁLISIS DEL TRIBUNAL DE APELACIONES
		para resolver y hasta el 20/11/2023 para notificar la resolución que resuelve el reclamo. La suspensión del servicio ocurrió el 2/11/2023, es decir, mientras el procedimiento de reclamo se encontraba en trámite aún, siendo reactivado el 3/11/2023. Argumentos de la empresa operadora La empresa operadora en su recurso de apelación alegó que el servicio fue suspendido por circunstancias extraordinarias, siendo reactivado el 3/11/2023, según acredita en documento "Histórico de Cortes y Reactivaciones". Además, indicó que realizó el ajuste correspondiente por los días en los que el servicio fue suspendido. Por otro lado, indica que la suspensión y reconexión del servicio fue realizada antes del inicio del procedimiento sancionador, por lo que, en aplicación de los principios de legalidad, razonabilidad y proporcionalidad, correspondería aplicar la eximente de responsabilidad por subsanación voluntaria o alguna atenuante. Análisis del Tribunal de Apelaciones Al respecto, la empresa operadora no presentó medios probatorios que acrediten que el servicio fue suspendido de manera justificada, dado que procedió a suspender el servicio luego de presentado el reclamo y mientras el procedimiento no había concluido, contraviniendo lo dispuesto en el artículo 30 del TUO del Reglamento de Reclamos.
32	0027905-2023-TRASU-ST-RQJ	El usuario presentó el reclamo N° 230350859 en fecha 3/10/2023 por la facturación incluida en el recibo de setiembre de 2023, por lo que la empresa tenía hasta el 2/11/2023 para resolver. Con fecha 13/10/2023 la empresa operadora emitió la resolución que atendió el reclamo, la misma que fue notificada el 16/10/2023, lo que otorgaba al usuario plazo para apelar hasta el 7/11/2023. La suspensión del servicio ocurrió el 3/11/2023, es decir, mientras el procedimiento de reclamo se encontraba en trámite aún, siendo reactivado el 8/11/2023. Argumentos de la empresa operadora La empresa operadora en su recurso de apelación alegó que procedió con la suspensión de manera lícita por la falta de pago del recibo N° SB02-0115275863 de setiembre de 2023 por el importe pendiente de S/ 0.20 (incl. IGV), el cual tenía como fecha de vencimiento el 14/10/2023, por lo que dicho

Documento firmado digitalmente en el marco de la Ley N° 31710, Ley de Firmas y Sello Electrónico, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>

**PERÚ**Presidencia
del Consejo de MinistrosOrganismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

N°	EXPEDIENTE	ANÁLISIS DEL TRIBUNAL DE APELACIONES
		monto era exigible de ser cobrado al usuario, y que, a falta de pago procedió con la suspensión el 3/11/2023. Análisis del Tribunal de Apelaciones Sobre el particular, de la revisión del “Histórico de Estado de Cuenta” se advierte que el recibo de septiembre de 2023 emitido por S/ 81.90 (incl. IGV), que el importe reclamado de S/ 24.00 (incl. IGV), siendo que el usuario realizó el pago parcial de S/ 57.70 (incl. IGV) en fecha 23/10/2023, quedando pendiente de pago un monto de S/ 0.20 (incl. IGV). En consecuencia, la empresa operadora acredita que encontraba habilitada a suspender el servicio con fecha 3/11/2023, dado que no se efectuó el pago del total del importe no reclamado, a la fecha de vencimiento del recibo emitido en setiembre de 2023, es decir, el 14/10/2023. Por lo tanto, considerando que la empresa operadora se encontraba dentro del supuesto de excepción previsto en el numeral 2 del artículo 30 del TUO del Reglamento de Reclamos, corresponde archivar el presente caso
33	0028405-2023-TRASU-ST-RQJ	El usuario presentó el reclamo N° 230339827 en fecha 23/09/2023, por lo que la empresa tenía hasta el 23/10/2023 para resolver. Con fecha 20/10/2023 la empresa operadora emitió la resolución que atendió el reclamo, la misma que fue notificada el 23/10/2023, lo que otorgaba al usuario plazo para apelar hasta el 14/11/2023. La suspensión del servicio ocurrió el 9/11/2023, es decir, mientras el procedimiento de reclamo se encontraba en trámite aún, siendo reactivado el 10/11/2023. Argumentos de la empresa operadora La empresa operadora en su recurso de apelación alegó que el servicio fue suspendido por circunstancias extraordinarias, siendo reactivado el 10/11/2023, según acredita en el documento “Histórico de Cortes y Reactivaciones”. Además, indicó que realizó el ajuste correspondiente. Por otro lado, indica que la suspensión y reconexión del servicio fue realizada antes del inicio del procedimiento sancionador, por lo que, en aplicación de los principios de legalidad, razonabilidad y proporcionalidad, correspondería aplicar la eximente de responsabilidad por subsanación voluntaria o alguna atenuante. Análisis del Tribunal de Apelaciones

El presente documento es una copia electrónica certificada en el marco de la Ley N° 27102, Ley de Firmas Electrónicas y Certificados Digitales, y sus modificaciones. La integridad del documento y la autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>

**PERÚ**Presidencia
del Consejo de MinistrosOrganismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

N°	EXPEDIENTE	ANÁLISIS DEL TRIBUNAL DE APELACIONES
		el código N°230373014 y, en consecuencia, acredita encontrarse dentro del supuesto de excepción previsto en el numeral 1 del artículo 30 del TUO del Reglamento de Reclamos, por lo que corresponde archivar el presente caso.
35	0028969-2023-TRASU-ST-RQJ	El usuario presentó el reclamo N° 230372954 en fecha 17/10/2023, por lo que la empresa tenía hasta el 15/11/2023 para resolver. Con fecha 27/10/2023 la empresa operadora emitió la resolución que atendió el reclamo, la misma que fue notificada el 30/10/2023, lo que otorgaba al usuario plazo para apelar hasta el 21/11/2023. La suspensión del servicio ocurrió el 16/11/2023, es decir, mientras el procedimiento de reclamo se encontraba en trámite aún, siendo reactivado el 18/11/2023. Argumentos de la empresa operadora La empresa operadora en su recurso de apelación alegó que el servicio fue suspendido por circunstancias extraordinarias, siendo reactivado el 18/11/2023, según acredita en el documento “Histórico de Cortes y Reactivaciones”. Además, indicó que realizó el ajuste correspondiente por los días en los que el servicio fue suspendido. Por otro lado, indica que la suspensión y reconexión del servicio fue realizada antes del inicio del procedimiento sancionador, por lo que, en aplicación de los principios de legalidad, razonabilidad y proporcionalidad, correspondería aplicar la eximente de responsabilidad por subsanación voluntaria o alguna atenuante. Análisis del Tribunal de Apelaciones Al respecto, la empresa operadora no presentó medios probatorios que acrediten que el servicio fue suspendido de manera justificada, dado que procedió a suspender el servicio luego de presentado el reclamo y mientras el procedimiento no había concluido, contraviniendo lo dispuesto en el artículo 30 del TUO del Reglamento de Reclamos.
36	0029731-2023-TRASU-ST-RQJ	El usuario presentó el reclamo N° 230364903 en fecha 11/10/2023, por lo que la empresa tenía hasta el 9/11/2023 para resolver. Con fecha 9/11/2023 la empresa operadora emitió la resolución que atendió el reclamo, la misma que fue notificada el 13/11/2023, lo que otorgaba al usuario plazo para apelar hasta el 4/12/2023. La suspensión del servicio ocurrió el 30/11/2023, es decir, mientras el procedimiento de reclamo se encontraba en trámite aún, siendo reactivado el 5/12/2023.

Documento electrónico emitido en el marco de
 la Ley N° 27093, Ley de Firmas y Certificados
 Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento
 y la autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en:
<https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>



Nº	EXPEDIENTE	ANÁLISIS DEL TRIBUNAL DE APELACIONES
		Argumentos de la empresa operadora La empresa operadora en su recurso de apelación alegó que el servicio fue suspendido por circunstancias extraordinarias, siendo reactivado el 5/12/2023, según acredita en documento "Histórico de Cortes y Reactivaciones". Además, indicó que realizó el ajuste correspondiente por los días en que el servicio fue suspendido. Por otro lado, indica que la suspensión y reconexión del servicio fue realizada antes del inicio del procedimiento sancionador, por lo que, en aplicación de los principios de legalidad, razonabilidad y proporcionalidad, corresponde aplicar la eximente de responsabilidad por subsanación voluntaria o alguna atenuante. Análisis del Tribunal de Apelaciones Al respecto, la empresa operadora no presentó medios probatorios que acrediten que el servicio fue suspendido de manera justificada, dado que procedió a suspender el servicio luego de presentado el reclamo y mientras el procedimiento no había concluido, contraviniendo lo dispuesto en el artículo 30 del TUO del Reglamento de Reclamos.

En atención a lo desarrollado en el cuadro precedente, se advierte que del total de los treinta y seis (36) expedientes de quejas analizados en el cuadro anterior, AMÉRICA MÓVIL acreditó que se encontraba habilitada para ejecutar la suspensión del servicio en diecisiete (17) casos⁴, por lo que corresponde declarar el archivo del procedimiento administrativo sancionador respecto de aquellos.

Por otro lado, se corrobora que respecto de diecinueve (19)⁵ casos, AMÉRICA MÓVIL incumplió la disposición normativa descrita en el artículo 30 del TUO del Reglamento de Reclamos.

"Artículo 30.- Suspensión del acto o de la resolución recurrida (...)

Luego de presentado un reclamo y mientras el procedimiento no hubiere concluido, la empresa operadora no puede suspender la prestación del

⁴ Expedientes: 0023691-2023-TRASU-ST-RQJ, 0023635-2023-TRASU-ST-RQJ, 0023656-2023-TRASU-ST-RQJ, 0023667-2023-TRASU-ST-RQJ, 0023668-2023-TRASU-ST-RQJ, 0024416-2023-TRASU-ST-RQJ, 0024418-2023-TRASU-ST-RQJ, 0024504-2023-TRASU-ST-RQJ, 0025449-2023-TRASU-ST-RQJ, 0026165-2023-TRASU-ST-RQJ, 0026686-2023-TRASU-ST-RQJ, 0027107-2023-TRASU-ST-RQJ, 0027465-2023-TRASU-ST-RQJ, 0027588-2023-TRASU-ST-RQJ, 0027603-2023-TRASU-ST-RQJ, 0027905-2023-TRASU-ST-RQJ y 0028748-2023-TRASU-ST-RQJ.

⁵ Expedientes: 0030531-2023-TRASU-ST-RQJ, 0023688-2023-TRASU-ST-RQJ, 0023067-2023-TRASU-ST-RQJ, 0030530-2023-TRASU-ST-RQJ, 0023684-2023-TRASU-ST-RQJ, 0023686-2023-TRASU-ST-RQJ, 0023709-2023-TRASU-ST-RQJ, 0024468-2023-TRASU-ST-RQJ, 0024547-2023-TRASU-ST-RQJ, 0024699-2023-TRASU-ST-RQJ, 0024908-2023-TRASU-ST-RQJ, 0025453-2023-TRASU-ST-RQJ, 0026259-2023-TRASU-ST-RQJ, 0026618-2023-TRASU-ST-RQJ, 0026775-2023-TRASU-ST-RQJ, 0027711-2023-TRASU-ST-RQJ, 0028405-2023-TRASU-ST-RQJ, 0028969-2023-TRASU-ST-RQJ y 0029731-2023-TRASU-ST-RQJ.



servicio por falta de pago o exigir el pago del monto reclamado, salvo que:

- I. Se proceda lícitamente como consecuencia de hechos ajenos a la materia del reclamo.*
- II. El usuario no hubiere cumplido con el pago de la parte no reclamada.*
- III. Se encuentre amparado en un pronunciamiento previo del OSIPTEL.*
- IV. El objeto del reclamo hubiere sido declarado improcedente en un precedente de observancia obligatoria aprobado por el TRASU, por no encontrarse comprendido dentro de las materias contempladas en el artículo 28 de la presente norma, o;*
- V. El reclamo hubiere sido presentado o encauzado a la materia de calidad e idoneidad en la prestación del servicio o falta de servicio, en virtud de lo establecido en la normativa vigente”.*

(Subrayado agregado)

En tal sentido, dado que se ha acreditado la responsabilidad de la empresa respecto de los diecinueve (19) casos mencionados, y siendo que esta no ha demostrado un comportamiento diligente para el cumplimiento de su obligación de no suspender el servicio mientras el procedimiento de reclamo no hubiese concluido, se concluye que el TRASU ha actuado con arreglo al marco normativo vigente, no evidenciándose vulneración alguna a los principios de legalidad, verdad material, culpabilidad y presunción de licitud, por lo que corresponde desestimar los argumentos de AMÉRICA MÓVIL en este extremo.

Sobre la vulneración al principio de *Non Bis In Ídem* alegada por la empresa operadora en los expedientes N° 0023668-2023/TRASU/ST-RQJ y N° 0023656-2023/TRASU/ST-RQJ, se precisa que estos fueron archivados de acuerdo con el análisis realizado por este Tribunal en el cuadro N° 1 de la presente resolución, por lo que carece de objeto pronunciarse sobre la aplicación de dicho principio.

Ahora bien, respecto a lo señalado por AMÉRICA MÓVIL sobre la aplicación de la eximente de responsabilidad por subsanación voluntaria o aplicación de atenuantes en los expedientes 0030531-2023-TRASU-ST-RQJ, 0023688-2023-TRASU-ST-RQJ, 0030530-2023-TRASU-ST-RQJ, 0023684-2023-TRASU-ST-RQJ, 0023686-2023-TRASU-ST-RQJ, 0023709-2023-TRASU-ST-RQJ, 0024468-2023-TRASU-ST-RQJ, 0024547-2023-TRASU-ST-RQJ, 0024699-2023-TRASU-ST-RQJ, 0024908-2023-TRASU-ST-RQJ, 0026618-2023-TRASU-ST-RQJ, 0026775-2023-TRASU-ST-RQJ, 0027711-2023-TRASU-ST-RQJ, 0028405-2023-TRASU-ST-RQJ, 0028969-2023-TRASU-ST-RQJ y 0029731-2023-TRASU-ST-RQJ corresponde indicar que, dependiendo de su naturaleza, habrá incumplimientos que para ser subsanados requieran, además del cese de la conducta, la reversión de los efectos generados por la misma.

Del análisis del presente PAS se advierte que, en cuanto al cese de la conducta, la empresa operadora no ha acreditado haber efectuado la reactivación del servicio en un (1) caso⁶ de los treinta y seis (36) detallados en el cuadro N° 1; es decir, no se verifica el cese incluso en la totalidad de casos referidos por AMÉRICA MÓVIL, previamente analizados.

⁶ Expediente 0025453-2023-TRASU-ST-RQJ.



Además, se aprecia que las conductas imputadas versan sobre la suspensión del servicio mientras el procedimiento de reclamo se encontraba en trámite, las que involucran una restricción al servicio público de telecomunicaciones. En efecto, un servicio restringido no podrá ser aprovechado por los abonados o usuarios, siendo que el acceso a los mismos permite atender las necesidades de comunicación en la forma y oportunidad requerida por los mismos.

En ese sentido, este Tribunal considera que la imposibilidad de reversión de los efectos es aplicable a los casos de suspensión del servicio analizados en el presente procedimiento sancionador, así como a cualquier incumplimiento relacionado a una materia que implique la privación parcial o total del servicio brindado al usuario, tal como ha sido sostenido por este colegiado en otros procedimientos similares, tal como es el caso de, por ejemplo, la Resolución N° 00002-2024-TA/OSIPTEL.

Por tanto, a efectos de establecer si se ha producido la eximente de responsabilidad por subsanación voluntaria, se deberá acreditar el cese y reversión de los efectos derivados de la conducta infractora, lo que no se configura en el presente caso. De tal forma, es que al no haberse configurado la eximente aludida por la empresa operadora, corresponde desestimar los argumentos presentados en este extremo.

Por otro lado, sobre la aplicación de la atenuante por cese, de acreditarse que se ha producido el cese de los actos u omisiones que constituyan infracción administrativa, hasta antes del inicio del procedimiento administrativo sancionador, la multa se reducirá a la empresa operadora la multa en un 20%.

Al respecto, este Tribunal ha señalado en diversos pronunciamientos que resulta necesario que, para la evaluación de la atenuante del cese, este se debe verificar en la totalidad de los actos u omisiones por los que se atribuye responsabilidad administrativa, en la medida que el incumplimiento imputado está siendo evaluado como una conducta infractora única. En ese contexto, se procederá a evaluar la aplicación de dicha atenuante⁷.

Sobre el particular, debe señalarse que, en el presente caso, no se ha configurado el cese de la conducta en la totalidad de los cincuenta y dos (52) casos sancionados en el presente PAS, tal como se ha expuesto anteriormente respecto del expediente N° 0025453-2023-TRASU-ST-RQJ.

Por consiguiente, tampoco corresponde la aplicación de la atenuante por cese, correspondiendo desestimar los argumentos de la empresa operadora sobre este punto.

Sin perjuicio de lo anterior, como consecuencia del archivo de diecisiete (17) casos, la multa impuesta por la comisión de la infracción prevista en el numeral 15 del Anexo 1 del TUO del Reglamento de Reclamos, a través de la RESOLUCIÓN 21 se reduce de 48.6 UIT a 32.7 UIT, tal como se aprecia en el anexo del cálculo de la multa adjunto a la presente resolución.

3.2 Sobre el cálculo de la multa impuesta

AMÉRICA MÓVIL manifiesta su desacuerdo con la sanción de multa impuesta, pues

⁷ Véanse las Resoluciones N° 0078-2024-TA/OSIPTEL, 00014-2024-TA/OSIPTEL, 00032-2024-TA/OSIPTEL, 00021-2025-TA/OSIPTEL y 00066-2025-TA/OSIPTEL.



alega que, en la RESOLUCIÓN 21, el TRASU calculó la multa en contravención a lo dispuesto en la Metodología de Cálculo para la Determinación de Multas en los Procedimientos Administrativos Sancionadores⁸ (en adelante, Metodología de Multas), lo cual, en su opinión, contraviene a todas luces los principios de legalidad, razonabilidad y proporcionalidad.

La referida empresa alega que, para el cálculo de la multa impuesta, se aplicaron los parámetros “Mygrec” y “Mygsus”, los cuales no se encuentran contemplados en el Anexo 2: Glosario de Parámetros de la Metodología de Cálculo de Multas, por lo cual, a su entender, su aplicación resultaría arbitraria e ilegal. Añade AMÉRICA MÓVIL, que el TRASU ha justificado el uso de tales parámetros en el hecho que los mismos se basaron en el parámetro “Mantyggest”; no obstante, manifiesta que del desarrollo que sobre dicho parámetro considera la propia Metodología de Multas, no se desprende que este incluya un extremo referido a la gestión de reclamos, ni a la suspensión de servicios durante la presentación de reclamos en trámite. Asimismo, precisa que, de haberse sustentado la adición de dichos parámetros en algún informe técnico, este no fue notificado a la empresa operadora.

En esa línea, AMÉRICA MÓVIL sostiene que la RESOLUCIÓN 21 no contaría con un respaldo jurídico, lo cual contraviene flagrantemente no solo sus derechos al debido procedimiento y la debida motivación de los actos administrativos, sino también al principio de predictibilidad y confianza legítima.

Además, menciona que en la RESOLUCIÓN 15 se señaló que durante la evaluación de la graduación de la sanción no se configuró el supuesto de reincidencia, por lo que la primera instancia debió considerar la imposición de una medida menos gravosa proporcional a los hechos detectados, más efectiva que una sanción pecuniaria.

Por todo lo anterior, AMÉRICA MÓVIL solicita un nuevo cálculo de la multa, aplicando las disposiciones contempladas en la Metodología de Cálculo de Multas, en el marco de los principios de legalidad, debido procedimiento, predictibilidad o seguridad jurídica, razonabilidad y proporcionalidad.

Al respecto, este Tribunal señalar que, en el presente PAS, se aplicó la fórmula general para el cálculo de la sanción, ello de acuerdo con lo previsto en la Metodología de Cálculo de Multas.

Asimismo, es de precisar que si bien la infracción establecida en el numeral 15 del Anexo N° 1 del TUO del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos no cuenta con una fórmula específica, el marco normativo y metodológico para la graduación de sanciones del OSIPTEL establece que, en estos casos, deben aplicarse las directrices de la fórmula general. Además, la normativa que define el Régimen de Calificación de Infracciones⁹ dispone lo siguiente respecto a la estimación de multas:

“Las multas, en cada caso en concreto, se aplican conforme a la Metodología de Cálculo de Multas determinada por el OSIPTEL, la cual se sustenta en:

- Fórmula general.
- Fórmulas y parámetros específicos.
- Montos fijos expresados en Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

⁸ Aprobada mediante Resolución N° 229-2021-CD/OSIPTEL.

⁹ Aprobado por Resolución N° 118-2021-CD/OSIPTEL.

Para la estimación de multas mediante la fórmula general, la Metodología de Multas establece lo siguiente:

“Las conductas infractoras que no se consideren en la Metodología de Cálculo de Multas, se estimarían mediante el enfoque de Fórmula General, pudiendo emplear algunos parámetros que hayan sido establecidos por el OSIPTEL. Cabe señalar que el monto de una multa a través de la Fórmula General vendría dado por:

$$\text{Multa estimada} = \frac{\text{Beneficio ilícito o Daño Causado Actualizado}}{\text{Probabilidad de detección}}$$

En este contexto, se puede adaptar la fórmula general al caso específico, utilizando parámetros adicionales o específicos según la naturaleza de la infracción y los detalles del caso. Es decir, aunque ciertos parámetros puedan no estar incluidos de manera explícita en la Metodología de Multas, la fórmula general permite al OSIPTEL seleccionar o ajustar dichos parámetros, o generar nuevos parámetros, para reflejar de manera más precisa el beneficio ilícito o el daño causado, en función del análisis técnico y la información específica disponible para cada infracción.

De esta forma, el uso de parámetros adicionales se justifica en el propósito de ajustar el cálculo de la multa a la situación concreta, garantizando que la estimación del beneficio ilícito o daño causado sea lo más exacta posible.

Ahora bien, como se ha referido, AMÉRICA MÓVIL sostiene que los parámetros derivados de "Mantyggest" no incluyen aspectos relacionados con la gestión de reclamos ni suspensión de servicios durante la presentación de reclamos en trámite. Sin embargo, al analizar la definición de "Mantyggest" en la Metodología Multas, se observa que esta contradice lo afirmado por la empresa operadora. En efecto, de acuerdo con la Metodología de Multas, el parámetro "Mantyggest" se define como:

"El costo de mantener y gestionar un sistema operativo que minimice la ocurrencia de inconvenientes con el uso de cualquier tipo de servicio contratado por los consumidores y/o los diversos procedimientos que se puedan generar como consecuencia de su prestación".

Adicionalmente, en la RESOLUCIÓN 15 se encuentra la fundamentación de los parámetros del cálculo de la multa utilizados en el presente caso. Al respecto, a diferencia de lo expuesto por AMÉRICA MÓVIL, la primera instancia ha sostenido que los parámetros "Mygrec" y el "Mygsus" se asocian al costo de mantenimiento y gestión del sistema de reclamos y al sistema de gestión de activación, desactivación y suspensión de la línea, los cuales, de haber funcionado adecuadamente, hubieran mitigado la posibilidad de que se susciten los hechos imputados en el presente caso (suspensión del servicio con reclamo en trámite). Cabe precisar, que dicha resolución, así como la RESOLUCION 21, junto con sus anexos que contienen el cálculo de multa, fueron debidamente notificadas a la empresa operadora, motivo por el cual carece de asidero argumentar que no tuvo acceso a dicha información o la necesidad de contar con algún informe técnico que sustente ello.

En efecto, los parámetros que cuestiona AMÉRICA MÓVIL se han incorporado en el cálculo de la multa para representar adecuadamente los costos derivados de cada sistema de gestión involucrado. Dado que estos sistemas operativos se gestionan de

manera independiente, cada uno con sus propios procesos de mantenimiento, se justifica aplicar más de uno de estos parámetros simultáneamente para reflejar con precisión el costo asociado a cada incumplimiento, teniendo en cuenta la particularidad de cada sistema de gestión. Por lo tanto, el uso de los parámetros asociados a "Mantygest" para abordar estos aspectos, está plenamente justificado.

Por otro lado, AMÉRICA MÓVIL refiere que la resolución N° 046-2024-TA/OSIPTEL establece que al utilizarse un parámetro que no se desprende directamente de la Metodología de Cálculo de Multas, la primera instancia debe informar al administrado la forma como se ha realizado el cálculo de dicho valor y su respectivo sustento, lo cual no habría sido seguido por el TRASU en el presente PAS, dado que no se le remitió el sustento técnico descriptivo para conocer cómo se llegó al cálculo final de la multa.

Sobre ello, la resolución indicada determinó que la primera instancia no efectuó un desarrollo de cómo se obtiene el valor del parámetro FACM y su sustento para la determinación de la multa en el expediente N° 00111-2023-GG-DFI/PAS; no obstante, en el presente caso se verifica que, tanto en la RESOLUCIÓN 15 como en la RESOLUCIÓN 21, el sustento, descripción y fórmula de cálculo de los parámetros "Mygrec" y el "Mygsus" fueron puestos en conocimiento de la empresa operadora, como se muestra a continuación:

Extracto del anexo del cálculo de la multa de las resoluciones 15 y 21

1. DATOS GENERALES

1.1. PARÁMETROS UTILIZADOS

Nombre	Parámetros	Forma de cálculo	Descripción	UIT
Mantenimiento y gestión - reclamos	Mygrec	Valor de Mantygest/ Número de casos	Costo por mantenimiento y gestión de sistemas de reclamos. Para su estimación se tomó como referencia el valor del parámetro Mantygest establecido en la Metodología de Cálculo de Multas, 2021 (MCM).	0.10
Mantenimiento y gestión - altas, bajas y suspensión	Mygsus	Valor de Mantygest/ Número de casos	Costo por mantenimiento y gestión de sistemas de activación, desactivación y suspensión de líneas o conexiones. Para su estimación se tomó como referencia el valor del parámetro Mantygest establecido en la MCM.	0.10
Costo de reconexión	Costreconex	Valor de Costreconex	Costo de reconexión del servicio cuando ocurre un corte o baja injustificada. El valor de este parámetro constituye el monto del costo de reconexión establecido en la MCM.	0.0023

Nota:

- En los parámetros Mygrec y Mygsus, el número de casos es obtenido a partir de la división del total de casos tramitados por el TRASU y del total de expedientes tramitados por el TRASU (periodo enero 2020 a noviembre 2022).
- El parámetro Costreconex fue tomado de la Metodología de cálculo para la determinación de multas en los Procedimientos Administrativos Sancionadores tramitados ante el OSIPTEL.
- Los valores de los parámetros que no estén en la Metodología de cálculo para la determinación de multas 2021 (nuevos o contruados a partir de los de la MCM) se han ajustado por inflación. Para esto se utilizó el Índice de Precios al por Mayor o el Índice de Precios al Consumidor, establecidos por el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI).

En tal sentido, se desestima el argumento expuesto por la empresa operadora en este extremo. Asimismo, es oportuno mencionar que no es la primera vez que el TRASU emplea los parámetros con los que discrepa AMÉRICA MÓVIL, dado que estos han sido aplicados en otros procedimientos sancionadores y confirmados por este Tribunal, por ejemplo, mediante las resoluciones N° 00020-2024-TA/OSIPTEL y N° 00005-2025-TA/OSIPTEL, incluso siendo estos casos seguidos contra dicha empresa, lo que denota un comportamiento coherente del órgano de primera instancia, desvirtuándose, por ende, la presunta vulneración al principio de predictibilidad.

En ese sentido, y al evidenciarse que la primera instancia ha actuado con arreglo al marco normativo vigente, se colige que tampoco se han vulnerado los principios de legalidad y debido procedimiento al momento de determinarse la sanción, por lo que corresponde desestimar los argumentos de AMÉRICA MÓVIL en este extremo.



Ahora bien, sobre lo alegado por AMÉRICA MÓVIL en cuanto a la aplicación de una medida menos gravosa, este Tribunal advierte que en la RESOLUCIÓN 15 se desarrolla un análisis sobre la razonabilidad y justificación de adoptar una medida sancionadora en el presente caso, así como también la evaluación de las eximentes y atenuantes de responsabilidad administrativa.

Así, es pertinente anotar que no es la primera vez que la empresa operadora incurre en la comisión de la infracción tipificada en el numeral 15 del Anexo I del Texto Único Ordenado del Reglamento de Reclamos, al suspender el servicio mientras el procedimiento de reclamo no hubiese concluido¹⁰, habiendo sido sancionada con anterioridad por dicha causa. Por lo expuesto, corresponde desestimar los argumentos la empresa operadora sobre alguna transgresión a los principios de razonabilidad y proporcionalidad.

En aplicación de las funciones previstas en el literal a) del artículo 25-B de la Sección Primera del Reglamento de Organización y Funciones del OSIPTEL, aprobado mediante Decreto Supremo N° 160-2020-PCM, modificado a través del Decreto Supremo N° 140-2023-PCM;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Declarar **FUNDADO EN PARTE** el recurso de apelación interpuesto por AMÉRICA MÓVIL S.A.C contra la resolución N° 00021-2025-TRASU/PAS/OSIPTEL y, en consecuencia:

- (i) **ARCHIVAR** el presente procedimiento administrativo sancionador, respecto de los siguientes diecisiete (17) expedientes: 0023691-2023-TRASU-ST-RQJ, 0023635-2023-TRASU-ST-RQJ, 0023656-2023-TRASU-ST-RQJ, 0023667-2023-TRASU-ST-RQJ, 0023668-2023-TRASU-ST-RQJ, 0024416-2023-TRASU-ST-RQJ, 0024418-2023-TRASU-ST-RQJ, 0024504-2023-TRASU-ST-RQJ, 0025449-2023-TRASU-ST-RQJ, 0026165-2023-TRASU-ST-RQJ, 0026686-2023-TRASU-ST-RQJ, 0027107-2023-TRASU-ST-RQJ, 0027465-2023-TRASU-ST-RQJ, 0027588-2023-TRASU-ST-RQJ, 0027603-2023-TRASU-ST-RQJ, 0027905-2023-TRASU-ST-RQJ y 0028748-2023-TRASU-ST-RQJ, de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente resolución.
- (ii) **MODIFICAR** la multa impuesta de 48.6 UIT a 32.7 UIT, por la comisión de la infracción tipificada en el numeral 15 del Anexo 1 del Texto Único Ordenado del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, calificada como leve, respecto de treinta y cinco (35) expedientes de queja, de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente resolución.
- (iii) **CONFIRMAR** en sus demás sus extremos la resolución N° 00021-2025-TRASU/PAS/OSIPTEL, de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente resolución.

Artículo 2.- Notificar la presente resolución a AMÉRICA MÓVIL S.A.C., así como el respectivo cálculo de la multa.

¹⁰ Procedimientos sancionadores seguidos en los expedientes 00036-2023/TRASU/STSR-PAS y 007-2024/TRASU/STSR-PAS.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



Artículo 3- Disponer la publicación de la presente resolución en el portal web institucional: www.osiptel.gob.pe, en conjunto con las resoluciones N° 00015-2025-TRASU/PAS/OSIPTEL y N° 00021-2025-TRASU-PAS/OSIPTEL.

Artículo 4.- Poner en conocimiento de la Oficina de Administración y Finanzas la presente Resolución, para los fines respectivos.

Regístrese y comuníquese,

Con el voto favorable de los miembros del Tribunal de Apelaciones del OSIPTEL: Gustavo Nilo Rivera Ferreyros, Renzo Rojas Jiménez y Carlos Antonio Rouillon Gallangos; en la Sesión N° 056-2025 del 4 de junio de 2025.

GUSTAVO NILO RIVERA FERREYROS
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL DE
APELACIONES
TRIBUNAL DE APELACIONES

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de
Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados
Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento
y la autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en:
<https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>